

# PIAGAM PELANGGAN 2026

---

JABATAN KOMUNIKASI KORPRAT

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)**

| Bil | Jenis permohonan                              | Permohonan yang telah diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat |      |                        |   |              |   | Jumlah Keseluruhan |      |
|-----|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|---|--------------|---|--------------------|------|
|     |                                               | Proses dalam tempoh                                                     |      | Proses melebihi tempoh |   | Dalam Proses |   |                    |      |
|     |                                               | Bil                                                                     | %    | Bil                    | % | Bil          | % | Bil                | %    |
| 1.  | Permohonan Kebenaran Merancang                | 20                                                                      | 100% | 0                      | 0 | 0            | 0 | 20                 | 100% |
| 2.  | Permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit | 11                                                                      | 100% | 0                      | 0 | 0            | 0 | 11                 | 100% |
| 3.  | Permohonan Pelan Bangunan Baru                | 7                                                                       | 100% | 0                      | 0 | 0            | 0 | 7                  | 100% |
| 4.  | Permohonan Landskap                           | 4                                                                       | 100% | 0                      | 0 | 0            | 0 | 4                  | 100% |
|     | JUMLAH                                        | 42                                                                      | 100% | 0                      | 0 | 0            | 0 | 42                 | 100% |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT**

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                   | MENEPATI TEMPOH MASA /<br>STANDAD PIAGAM PELANGGAN |                       | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA /<br>STANDAD PIAGAM PELANGGAN |                                  | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN /<br>LAPORAN |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
|      |                                                                                                                    | BIL. MENEPATI<br>STANDAD                           | % MENEPATI<br>STANDAD | BIL TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDAD                         | % TIDAK<br>MEMENEPATI<br>STANDAD |                                     |
| 1.   | Memastikan aduan awam yang diterima diberi maklumbalas tindakan dalam tempoh <b>7 hari bekerja.</b>                | 621                                                | 99.5%                 | 3                                                        | 0.5%                             | 624                                 |
| 2.   | Memastikan prestasi kepuasan pelanggan di kaunter mencapai <b>90% setiap bulan.</b>                                | 401                                                | 99.2%                 | 3                                                        | 0.8%                             | 404                                 |
| 3.   | Memastikan prestasi kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan MBK mencapai 85% dalam pelaporan <b>1kali setahun.</b> | -                                                  | -                     | -                                                        | -                                | -                                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN AUDIT DALAM**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | MENEPAHI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPAHI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | JUMLAH<br>MENEPAHI<br>STANDARD                        | % MENEPAHI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPAHI<br>STANDARD                | % TIDAK<br>MENEPAHI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Melaksanakan auditan yang adil, profesional berdasarkan arahan / pekeliling / dasar yang berkaitan dari semasa ke semasa dan mengeluarkan laporan audit yang seimbang, bebas, tepat, jelas dan mudah difahami serta mengadakan Entrance dan Exit Meeting dengan jabatan terlibat.<br>a. Laporan Audit<br>b. Susulan Audit | 6                                                     | 100%                   | -                                                   | -                               | 6                      |
| 2.  | Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Audit<br><b>empat(4) kali setahun</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | 0                                                     | -                      | -                                                   | -                               | 0                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN INTEGRITI**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                   | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                    | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Mengeluarkan Surat Pertuduhan Tatatertib Dalam Tempoh <b>Empat Belas (14) HariBekerja</b> Dari Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Tatatertib Bersidang. | 0                                                     | -                         | 0                                                   | -                      | 0                      |
| 2.  | Mengemukakan Aduan Untuk Tindakan Dalam Tempoh <b>Tiga (3) Hari Bekerja</b> Selepas Aduan Diterima.                                                | 0                                                     | -                         | 0                                                   | -                      | 0                      |
| 3.  | Maklumat Dan Identiti Pemberi Maklumat Akan Dirahsiakan Mengikut Undang-Undang Yang Berkuatkuasa.                                                  | 3                                                     | 100%                      | -                                                   | -                      | 3                      |
| 4.  | Mendidik Dan Membudayakan Pelaksanaan Integriti Di Dalam Organisasi.                                                                               | 3                                                     | 100%                      | -                                                   | -                      | 3                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : BAHAGIAN PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                           | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                            | JUMLAH MENEPATI STANDARD                        | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Memproses permohonan jadual petak oleh jurukur dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b>                                                         | 0                                               | -                   | -                                             | -                         | 0                   |
| 2.  | Setiap aduan yang diterima akan diproses dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b>                                                               | 1                                               | 100%                | -                                             | -                         | 1                   |
| 3.  | Sijil badan pengurusan bersama akan dikeluarkan dalam tempoh <b>4 hari bekerja</b> daripada tempoh permohonan                              | 0                                               | -                   | -                                             | -                         | 0                   |
| 4.  | Memastikan badan pengurusan bersama ditubuhkan oleh pemaju dalam tempoh <b>12 bulan</b> selepas penyerahan pemilikan kosong kepada pembeli | 0                                               | -                   | -                                             | -                         | 0                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN PENGUATKUASAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                       | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                        | JUMLAH MENEPATI STANDARD                        | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                | % MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Memastikan keputusan temuduga di hantar ke Pihak Berkuasa Negeri dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh mesyuarat bersidang untuk diperakukan | 0                                               | -                   | -                                             | -                   | 0                   |
| 2.  | Memproses permohonan pinjaman perumahan ke Lembaga Pembiayaan Perumahan Awam Malaysia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b>                               | 1                                               | 100%                | -                                             | -                   | 1                   |
| 3.  | Memastikan permohonan kursus luar diproses dalam tempoh <b>7 hari</b> selepas kelulusan dari Datuk Bandar atau Setiausaha Majlis                       | 18                                              | 100%                | -                                             | -                   | 18                  |
| 4.  | Menguruskan dokumen bersara wajib dalam tempoh tidak melebihi <b>90 hari</b> dari tarikh persaraan                                                     | 2                                               | 100%                | -                                             | -                   | 2                   |
| 5.  | Menguruskan surat pengesahan perubatan(guarantee letter) dalam tempoh <b>15 minit</b>                                                                  | 49                                              | 100%                | -                                             | -                   | 49                  |
| 6.  | Memastikan sekurang-kurangnya 85% kakitangan MBK menghadiri <b>7 hari</b> kursus setahun                                                               | 79                                              | 100%                | -                                             | -                   | 79                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

|     |                                                                                                                           |     |      |   |   |     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---|---|-----|
| 7.  | Memastikan kompaun yang dirujuk ke Bahagian ini diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>                                 | 607 | 100% | - | - | 607 |
| 8.  | Memastikan semua barangan yang disita akan diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran penebusan di buat | 9   | 100% | - | - | 9   |
| 9.  | Menjalankan siasatan dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang berkaitan dalam masa <b>3 hari</b> waktu bekerja         | 106 | 100% | - | - | 106 |
| 10. | Memastikan tindakan apit roda diselesaikan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas pembayaran buka apit roda dibuat          | 24  | 100% | - | - | 24  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN / BAHAGIAN**

**:JABATAN UNDANG-UNDANG**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                     | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM PELANGGAM |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                      | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                     | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan semua urusan menandatangani perjanjian di kaunter antara MBK dengan pihak kedua dilaksanakan dalam <b>tempoh 15 minit</b> | 19                                                 | 100%                   | 0                                                   | -                               | 19                     |
| 2.  | Memastikan permohonan penyelesaian luar mahkamah bagi kes-kes saman jabatan dapat diselesaikan dalam tempoh <b>10 minit</b>          | 59                                                 | 100%                   | 0                                                   | -                               | 59                     |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                      | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                       | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan semua aduan kerosakan komputer akan disemak dalam tempoh <b>2 jam</b> bagi ibu pejabat dan <b>18 jam</b> bagi pejabat-pejabat cawangan                     | 57                                                    | 100%                   | -                                                   | -                      | 57                     |
| 2.  | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang tidak melibatkan pengubahsuaian struktur pangkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>6 jam</b>    | 2                                                     | -                      | -                                                   | -                      | 2                      |
| 3.  | Semua pengubahsuaian modul-modul dalam sistem aplikasi komputer yang melibatkan pengubahsuaian struktur pengkalan data akan dibuat dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja | 0                                                     | -                      | -                                                   | -                      | 0                      |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PERBENDAHARAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                              | MENEPA TI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                         | TIDAK MENEPA TI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                               | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                               | JUMLAH<br>MENEPA TI<br>STANDARD                       | % MENEPA TI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPA TI<br>STANDARD                    | % TIDAK MENEPA TI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Penerimaan kutipan bayaran di kaunter dalam <b>tempoh10 minit</b>                                                                                                                                                                                             | 5579                                                  | 96.7 %                  | 186                                                         | 3.3%                          | <b>5765</b>            |
| 2.  | Bayaran kepada pembekal dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima                                                                                                                                                             | 148                                                   | 100%                    | 0                                                           | -                             | 148                    |
| 3.  | Mengeluarkan sijil pendaftaran pembekal/kontraktor dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh pendaftaran dan borang lengkap diterima                                                                                                                     | 57                                                    | 100%                    | 0                                                           | -                             | 57                     |
| 4.  | Pengeluaran pesanan tempatan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas kelulusan DB                                                                                                                                                                          | 296                                                   | 100%                    | -                                                           | -                             | 296                    |
| 5.  | Pengeluaran dan penyediaan Notis E Cukai Taksiran Am 40% daripada jumlah tunggakan cukai <b>2 kali setahun</b> iaitu mulai selepas akhir bulan Februari dan akhir bulan Ogos setiap tahun (PRESTASI INI AKAN DIBUAT PADA BULAN JUN DAN DISEMBER SETIAP TAHUN) | 79056                                                 | 100%                    | -                                                           | -                             | 79056                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

|    |                                                                                                                                                       |   |      |   |   |   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|---|---|---|
| 6. | Memastikan surat setuju terima kontrak dikeluarkan dalam tempoh <b>3 hari</b> bagi kerja kontrak selepas keputusan jawatankuasa pemilihan diperolehi. | 7 | 100% | - | - | 7 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|---|---|---|

**JABATAN/BAHAGIAN** : **JABATAN PENYELENGGARAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                              | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                               | JUMLAH MENEPATI STANDARD                       | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                       | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Memastikan setiap aduan kerosakan lampu isyarat diambil tindakan dalam tempoh <b>1 jam</b> selepas aduan diterima.                                                            | 5                                              | 100%                | -                                                    | -                         | 5                   |
| 2.  | Memastikan penyelenggaraan sistem perparitan dilaksanakan dalam tempoh <b>2 bulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima.                                                 | 63                                             | 52%                 | 58                                                   | 48%                       | 121                 |
| 3.  | Memastikan penyelenggaraan bangunan dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan bangunan yang diterima                                                  | 20                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 20                  |
| 4.  | Memastikan penyelenggaraan kemudahan awam (ceper jalan, papan tanda perumahan dan lain-lain) dilaksanakan dalam tempoh <b>sebulan</b> daripada aduan kerosakan yang diterima. | 63                                             | 52%                 | 58                                                   | 48%                       | 121                 |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                         | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                          | JUMLAH MENEPATI STANDARD                       | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                       | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 5   | Memastikan setiap aduan kerosakan Sistem Hawa Dingin yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>2 jam</b> selepas aduan diterima.           | 13                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 13                  |
| 6   | Menguruskan Permohonan Kenderaan Keluar Daerah (BP 1) dalam tempoh <b>2 hari</b> selepas permohonan diterima                                                             | 220                                            | 100%                | -                                                    | -                         | 220                 |
| 7   | Memastikan setiap aduan kerosakan Kenderaan / Jentera (BP7) yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>30 minit</b> selepas aduan diterima. | 40                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 40                  |
| 8   | Memastikan setiap aduan kerosakan Mesin kecil yang diterima diperiksa dan dibuat pengesahan kerosakan dalam tempoh <b>15 minit</b> selepas aduan diterima.               | 25                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 25                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KEJURUTERAAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                  | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                   | JUMLAH MENEPATI STANDARD                       | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                       | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Memastikan penyelenggaraan kerja jalan mencapai 90% penyelesaian oleh kontarktor dalam tempoh <b>90 hari</b> bekerja untuk kerja-kerja inden.                                                                     | 0                                              | -                   | -                                                    | -                         | 0                   |
| 2.  | Memastikan pelaksanaan semua projek di bawah kawalan Bahagian Projek dan Reka bentuk dalam tahun semasa adalah mematuhi tempoh kontrak,spesifikasi dan dibuat bayaran selepas penyiapan                           | 7                                              | 100%                | -                                                    | -                         | 7                   |
| 3.  | Memastikan surat pengesahan bagi sokongan CCC dikeluarkan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penyiapan dan pematuhan syarat.                                                                          | 4                                              | 100%                | -                                                    | -                         | 4                   |
| 4.  | Memastikan semua permohonan kelulusan pelan intrastruktur yang dikemukakan oleh jurutera Perunding dibuat keputusan dalam tempoh <b>35 hari bekerja</b> tertakluk permohonan lengkap dari Seksyen Pusat Setempat. | 13                                             | 100%                | -                                                    | -                         | 13                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN PERANCANG BANDAR**

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                      | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|      |                                                                                                                                                                       | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.   | Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> dengan syarat dokumen lengkap diterima                                                   | 14                                                   | 100%                   | 0                                                   | -                            | 14                     |
| 2.   | Memproses Kelulusan Pra Hitungan Dalam Tempoh <b>30 Hari Bekerja</b> Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima                                                           | 9                                                    | 100%                   | 0                                                   | -                            | 9                      |
| 3.   | Memproses Permohonan Tukar Syarat Dasar, Pecah Sempadan, Pecah Bahagian dan Cantuman Tanah Dalam Tempoh <b>14 Hari Bekerja</b> Dengan Syarat Dokumen Lengkap Diterima | 16                                                   | 100%                   | 0                                                   | -                            | 16                     |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                   | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|      |                                                                                                                                    | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                       | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 4    | Memproses sekurang-kurangnya 85% permohonan tapak papan iklan luar premis dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b>                      | 1                                                    | 100%                   | -                                                   | -                            | 1                      |
| 5    | Menyediakan sekurang-kurangnya ulasan permohonan individu/agensi dari Pejabat Daerah dan Tanah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> | 32                                                   | 100%                   | -                                                   | -                            | 32                     |
| 6    | Memastikan maklumat Rancangan Pemaju dan Pelan Asas Digital yang diperlukan oleh pelanggan disediakan dalam tempoh <b>30 minit</b> | 4                                                    | 100%                   | 0                                                   | -                            | 4                      |
| 7    | Menyediakan ulasan permohonan tempat meletak kenderaan dalam tempoh <b>3 hari</b>                                                  | 0                                                    | -                      | 0                                                   | -                            | 0                      |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JUNE 2026

**JABATAN/BAHAGIAN : BAHAGIAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA**

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                | MENEPATI TEMPOH MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                      | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                 | JUMLAH MENEPATI STANDARD                       | % MENEPATI STANDAR D | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.   | Semua pemilik harta diberikan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh <b>30 hari</b> bagi membuat bantahan sebelum pindaan senarai nilai dikuatkuasakan.                                                       | -                                              | -                    | -                                             | -                         | -                   |
| 2.   | Permohonan pindah milik harta / pegangan diproses dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> .                                                                                                                          | 176                                            | 50%                  | 176                                           | 50%                       | <b>352</b>          |
| 3.   | Pengisian kekosongan gerai akan diisi dalam tempoh <b>1 bulan(30) hari bekerja</b> selepas temuduga                                                                                                             | -                                              | -                    | -                                             | -                         | -                   |
| 4.   | Permohonan Pulangan Balik Cukai dibuat setengah tahun pertama (Januari) dan setengah tahun kedua (Julai) serta keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh <b>30 hari</b> selepas setengah tahun pertama dan kedua. | -                                              | -                    | -                                             | -                         | -                   |
| 5.   | Menyalurkan aduan kerosakan harta Majlis kepada Bahagian Penyelenggaraan dalam tempoh <b>2 hari bekerja</b> selepas menerima aduan untuk tindakan pembaikan                                                     | 23                                             | 50%                  | 23                                            | 50%                       | 46                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KAWALAN PERNIAGAAN DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                         | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                          | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memproses permohonan lesen premis / iklan yang lengkap dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi perniagaan yang berisiko | 59                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 59                     |
| 2.  | Memproses permohonan lesen permit / iklan yang tidak berisiko dalam masa <b>1 jam</b>                                    | 35                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 35                     |
| 3.  | Memproses permohonan permit pemasangan banting dan sepanduk yang lengkap dalam masa <b>1 jam</b>                         | 116                                                   | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 116                    |
| 4.  | Memproses permohonan permit kaki lima dan ruang legar dalam tempoh <b>1 jam</b>                                          | 118                                                   | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 118                    |
| 5.  | Memproses permohonan lesen anjing dalam tempoh <b>1 jam</b>                                                              | 30                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 30                     |
| 6.  | Memproses pengeluaran kad kesihatan dalam tempoh <b>30 minit</b>                                                         | 1017                                                  | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 1017                   |
| 7.  | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> bagi pusat jaja statik MBK dan penjaja beredar      | 12                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 12                     |

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JUNE 2026

|     |                                                                                                                                                               |     |      |   |   |     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---|---|-----|
| 8.  | Memproses permohonan lesen penjaja dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> bagi permohonan di atas tanah status tidak jelas                                       | 5   | 100% | 0 | 0 | 5   |
| 9.  | Memproses permit sementara penjaja bagi jualan buah bermusim diuruskan dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b>                                                      | 6   | 100% | 0 | 0 | 6   |
| 10. | Menjalankan aktiviti penggredan premis restoran berlesen sebanyak <b>80%</b> dari 1200 buah premis                                                            | 133 | 100% | 0 | 0 | 133 |
| 11. | Melaksanakan operasi penggredan makanan <b>2 kali sebulan</b>                                                                                                 | 2   | 100% | 0 | 0 | 2   |
| 12. | Membuat penilaian prestasi penyewa @ operator tandas awam PBT <b>1 bulan sekali</b>                                                                           | 42  | 100% | 0 | 0 | 42  |
| 13. | Mempastikan <b>100 unit</b> tandas awam yang diperiksa dalam sebulan mendapat sekurang-kurangnya 3 bintang ke atas                                            | 194 | 100% | 0 | 0 | 194 |
| 14. | Melaksanakan kerja-kerja kawalan vektor mengikut jadual yang telah ditetapkan dan mengikut keperluan semasa pengasapan nyamuk (fogging) <b>4 kali sebulan</b> | 19  | 100% | 0 | 0 | 19  |
| 15. | Melaksanakan kawalan tikus di Pusat Bandar pada sebelah malam setiap <b>2 kali sebulan</b>                                                                    | 22  | 100% | 0 | 0 | 22  |
| 16. | Melaksanakan kerja-kerja task force bencana (pokok tumbang) dalam tempoh <b>1 jam</b> daripada aduan/laporan diterima.                                        | 25  | 100% | 0 | 0 | 25  |
| 17. | Melaksanakan penangkapan anjing liar dibuat dalam tempoh <b>3 hari</b> daripada aduan diterima.                                                               | 95  | 100% | 0 | 0 | 95  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN KEMASYARAKATAN DAN PELANCONGAN**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                               | MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                     | TIDAK MENEPATI MASA/STANDARD PIAGAM PELANGGAN |                           | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                | JUMLAH MENEPATI STANDARD                        | % MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD                | % TIDAK MENEPATI STANDARD |                     |
| 1.  | Menganjurkan program-program pelancongan kepada stakeholders Majlis Bandaraya Kuantan                                                                                                                                          | 13                                              | 100%                | 0                                             | -                         | <b>13</b>           |
| 2.  | Menguruskan permohonan tempahan dan sewaan di pusat-pusat pelancongan Majlis Bandaraya Kuantan dan tempoh <b>tujuh (7) hari</b> dengan cekap selepas permohonan diterima.                                                      | 2                                               | 100%                | 0                                             | -                         | <b>2</b>            |
| 3.  | Mengemukakan kertas perakuan bagi Program Baik Pulih Rumah dan Program Rumah Sejahtera yang lengkap dan layak kepada Pengarah dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> bekerja selepas proses semakan selesai di peringkat Bahagian. | -                                               | -                   | -                                             | -                         | -                   |
| 4.  | Memastikan kelulusan permohonan tempahan dewan diproses dalam tempoh <b>1 jam</b> dari masa permohonan tempahan yang diterima oleh pegawai yang bertanggungjawab.                                                              | 12                                              | 100%                | -                                             | -                         | <b>12</b>           |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN SENIBINA**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                              | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                                                                               | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 1   | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan kelulusan Pelan Bangunan dalam tempoh <b>29 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Bahagian Pusat Setempat (OSC) | 6                                                     | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 6                   |
| 2   | Memproses dan membuat keputusan kepada permohonan Pelan Tambahan dan Pindaan dalam tempoh <b>21 hari bekerja</b> dari permohonan lengkap diterima                                             | 3                                                     | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 3                   |
| 3   | Memproses kelulusan Pelan Pindaan Mudah dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                           | 4                                                     | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 4                   |
| 4   | Memproses kelulusan Pelan Serta Merta dalam tempoh <b>1 jam bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima                                                                               | 34                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 34                  |
| 5   | Memproses permohonan Pelan Sementara bagi rumah mampu milik dan kos sederhana rendah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima                                       | -                                                     | -                      | -                                                   | -                               | -                   |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                  | MENEPATI TEMPOH<br>MASA/ STANDARD<br>PIAGAM PELANGGAN |                           | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH PERKHIDMATAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
|     |                                                                                                                                   | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | %<br>MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH<br>TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD             | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                     |
| 6   | Memproses permohonan Pembinaan Tanpa Kelulusan dalam tempoh <b>30 hari bekerja</b> dari permohonan diterima                       | 19                                                    | 100%                      | 0                                                   | 0                               | 19                  |
| 7   | Memproses permohonan Pelan Lakar bagi lesen perniagaan dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima | 11                                                    | 100%                      | 0                                                   | 0                               | 11                  |

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JUNE 2026**

**JABATAN/BAHAGIAN : JABATAN LANDSKAP**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                 | MENEPATI TEMPOH MASA/<br>STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                        | TIDAK MENEPATI<br>MASA/STANDARD PIAGAM<br>PELANGGAN |                                 | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                  | JUMLAH<br>MENEPATI<br>STANDARD                        | % MENEPATI<br>STANDARD | JUMLAH TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD                | % TIDAK<br>MENEPATI<br>STANDARD |                        |
| 1.  | Memastikan sekurang-kurangnya 85% permohonan pelan landskap di proses secara bulanan dalam tempoh <b>29 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan daripada Seksyen Pusat Setempat (OSC) | 7                                                     | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 7                      |
| 2.  | Memastikan aduan pokok berisiko diambil tindakan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> bermula dari tarikh terima permohonan dan hanya tertakluk kepada pokok majlis sahaja.                       | 1                                                     | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 1                      |
| 3.  | Memastikan perkhidmatan berkualiti dan memuaskan kehendak pelanggan siap dilaksanakan dalam tempoh @ selewat-lewatnya <b>1 jam</b> sebelum program bermula                                       | 19                                                    | 100%                   | 0                                                   | 0                               | 19                     |