

**LAPORAN OBJEKTIF KUALITI DAN CARTA PERBANDINGAN
PENCAPAIAN KEKUNCI PETUNJUK PRESTASI (KPI)
MS ISO 9001:2015**

1.0 JUMLAH KEKUNCI PETUNJUK PRESTASI (KPI) = 77

BIL	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	TARIKH OBJEKTIF DIKEMASKINI	JUMLAH OBJEKTIF
1.	Jabatan Perancang Bandar	31.12.2025	2
2.	Jabatan Kewangan	31.12.2025	5
3.	Jabatan Penilaian	31.12.2025	5
4.	Jabatan Kejuruteraan	31.12.2025	8
5.	Jabatan Bangunan	31.12.2025	4
6.	Jabatan Pengurusan Harta	31.12.2025	6
7.	Jabatan Pelesenan	31.12.2025	1
8.	Jabatan Kesihatan Awam dan Persekitaran	31.12.2025	2
9.	Jabatan Khidmat Pengurusan	31.12.2025	4
10.	Jabatan Kesejahteraan Komuniti dan Pelancongan	31.12.2025	7
11.	Jabatan Penguatkuasaan	31.12.2025	5
12.	Jabatan Landskap	31.12.2025	3
13.	Jabatan Korporat dan Perhubungan Awam	31.12.2025	7
14.	Unit Audit Dalam dan Integriti	31.12.2025	7
15.	Unit Undang-Undang-Undang	31.12.2025	3
16.	Unit Teknologi Maklumat	31.12.2025	3
17.	Unit Pengurusan Kontrak	31.12.2025	2
18.	Unit Pusat Sehenti	31.12.2025	2
19.	Cawangan Pesuruhjaya Bangunan	31.12.2025	1
	JUMLAH KESELURUHAN		77

1.0 JABATAN PERANCANG BANDAR

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Mengadakan Mesyuarat Industrial Park Management Committee (IPMC) mengikut jadual yang ditetapkan	4 kali setahun (setiap setengah tahun)	4	2	2	50	50	Tak Capai	Baki 2 kali Mesyuarat IPMC dan 1 kali PMI tidak tercapai sebagaimana berikut: 1. Ogos 2025 - Penyediaan awal bagi sebutharga dan dokumen perolehan untuk Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya Baru : Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang
2	Mengadakan program Mesra Industri (PMI) mengikut jadual yang ditetapkan	2 kali setahun (setiap setengah tahun)	2	1	1	50	50	Tak Capai	2. Sesi taklimat bersama 5 perunding untuk kajian RKK pada 19 Ogos 2025 3. Penyediaan sebutharga dan dokumen perolehan untuk pengiklanan perunding bagi Pembangunan Sistem Portal GIS pada Ogos 2025. 4. September 2025 - Perlantikan perunding bagi Pembangunan Sistem Portal dan Mesyuarat Kick Off untuk mula projek Pembangunan Sistem Portal GIS.

								5. Oktober 2025 - Mesyuarat Jawatan Kuasa Penilaian Perunding Bil 15/2025, Tandatangan Surat Setuju Terima (SST), Mesyuarat Kick Off Kajian RKK, Penyediaan Laporan User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 6. November 2025 - Mesyuarat Pasukan Kajian Bil.1 bagi Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya Baru: Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang, Mesyuarat bengkel User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 7. Disember 2025 - Persiapan Mesyuarat Jawatan Kuasa Teknikal Bil.1 bagi Kajian RKK, Semakan Laporan Pindaan User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS.
--	--	--	--	--	--	--	--	---

2.0 JABATAN KEWANGAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan Penyata Kewangan bagi tahun berakhir 31 Disember setiap tahun dikemukakan kepada Jabatan Audit Negara untuk tujuan pengauditan	Selewat-lewatnya sebelum 30 April tahun berikutnya dan mendapat sijil bersih	1	1	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan proses pembayaran kepada kontraktor dan pembekal dibayar dalam tempoh yang ditetapkan	4 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	8,471	8,424	47	99.45	0.55	Tidak Capai	Proses EFT tidak berjaya berikutan maklumat tidak tepat di peringkat bank
3	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kewangan Dan Akaun	Setiap suku tahun	4	4	0	100	-	Capai	Tiada

	dilaksanakan mengikut jadual								
4	Memastikan Jawatankuasa Pengurusan Aset Alih Kerajaan dilaksanakan mengikut jadual	Setiap 3 bulan sekali	4	4	0	100	-	Capai	Tiada
5	Memastikan hasil yang dikutip & perbelanjaan yang dibuat adalah berdasarkan sepertimana bajet yang diluluskan oleh MMK	Varian tidak melebihi 20 % pada 31 Disember setiap tahun	215,469,498.00	224,471,406.00	9,001,908.00	104.18	4.18	Capai	Tiada
			162,323,933.00	146,695,075.00	- 15,628,858.00	90.37	-9.63	Capai	Tiada
			89,775,000.00	73,299,723.00	- 16,475,277.00	100.00	-18.35	Capai	Tiada

3.0 JABATAN PENILAIAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Semua maklumat penilaian yang diterima lengkap dari pemaju semasa pendepositan CCC akan dinilai dalam tempoh 90 hari bekerja	Kerja-kkerja penilaian dibuat dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan pendepositan CCC sekiranya maklumat lengkap	39	39	0	100	-	Capai	Jumlah pendepositan CCC = 55 Jumlah dah CCC = 51 Jumlah masuk mesyuarat = 39 (dalam tempoh 90 hari)
2	Tuntutan Caruman Membantu Kadar (CBK) perlu dihantar kepada Persekutuan / Negeri / Agensi berkaitan sebelum 31 Januari setiap tahun	Tuntutan Caruman Membantu Kadar perlu dibuat sebelum 31 Januari setiap tahun	6	4	2	66.67	33.33	Tak Capai	Tuntutan Caruman Membantu Kadar kepada Persekutuan dan Negeri telah dihantar melalui surat bertarikh 5.3.2025 . Kelewatan tuntutan kerana penerimaan pengesahan nilai dari JPPH adalah pada 27.2.2025. Manakala tuntutan kepada 4 agensi lain bertarikh 2.1.2025

3	Sebanyak 200 unit pegangan ubah tambah perlu dilaksanakan kerja-kerja penilaian untuk dibawa masuk ke Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Cukai Harta setiap bulan	Sejumlah 200 unit pegangan ubah tambah perlu dinilai dan dibawa masuk ke Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Cukai Harta setiap bulan	2400	1162	1238	48.42	51.58	Tak Capai	KPI baru dilaksanakan mulai tahun 2025. Kakitangan terlibat masih dalam peringkat penyesuaian proses kerja dengan penetapan KPI baharu ini yang menyebabkan KPI tidak dapat dicapai secara keseluruhannya.
4	Notis Borang E perlu dihantar 30 hari selepas tamat tempoh bayaran cukai harta pada setiap penggal	Serahan Notis Borang E perlu dihantar 30 hari selepas tamat tempoh bayaran cukai harta pada setiap penggal	60007	-	60007	-	100.00	Tak Capai	Buat pertama kalinya Notis Borang E (NBE) dihantar melalui kaedah pengeposan oleh vendor yang dilantik iaitu Datapos. Datapos telah dilantik pada 18.12.2024. Utk Penggal 1/2025, NBE telah dipos pada 10.4.2025 manakala untuk Penggal 2/2025 NBE telah dihantar pada 30.9.2025. Kelewatan ini adalah disebabkan masalah pengurusan data dan "artwork" material notis
			49932	49932	0	100	-		

									kerana baru pertama kali dilaksanakan.
5	Kutipan Cukai Harta semasa perlu mencapai sekurang-kurangnya 90% dari jumlah tuntutan cukai harta setahun	Kutipan cukai harta setahun perlu mencapai sekurang-kurangnya 90% dari jumlah tuntutan cukai harta setahun	155,000,000.00	141,609,007.65	13,390,992.35	91.36	8.64	Capai	Kutipan Cukai Harta Semasa telah mencapai 91.3% (RM 141.6juta) dari jumlah tuntutan sepertimana dalam Bajet 2025 iaitu RM 155juta

4.0 JABATAN KEJURUTERAAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Maklum balas tindakan penyelesaian aduan awam yang diterima daripada Jabatan Korporat dan Perhubungan Awam	3 hari bekerja	1543	1543	0	100	-	Capai	Tiada
2	Pelaksanaan kerja-kerja penyelenggaraan dan pembaikan	3 hari dari tarikh perintah kerja dikeluarkan	176	176	0	100	-	Capai	Tiada
3	Pembelanjaan kerja-kerja penyelenggaraan	Mengikut peruntukan yang telah ditetapkan di dalam bajet	10,399,030.00	10,399,030.00	-	100	-	Capai	Tiada
4	Perbelanjaan projek pembangunan	Mengikut peruntukan yang telah ditetapkan	35,650,000.00	35,650,000.00	-	100	-	Capai	Tiada

		di dalam bajet							
5	Memproses tuntutan bayaran kontraktor yang lengkap bagi penyelenggaraan dan pengurusan projek	14 hari dari tarikh tuntutan diterima	106	106	0	100	-	Capai	Tiada
6	Memberi ulasan teknikal bagi kelulusan pelan permohonan Kebenaran Merancang	14 hari bekerja dari tarikh penerimaan memograf daripada Unit OSC	94	94	0	100	-	Capai	Tiada
7	Memproses permohonan Pelan Kerja Tanah, Jalan Dan Perparitan dan Pelan Lampu Jalan	30 hari dari tarikh penerimaan memo daripada unit OSC	70	70	0	100	-	Capai	Tiada
8	Kelulusan permohonan (endorsement) Pelan Kerja Tanah, Jalan & Perparitan dan Pelan Lampu Jalan	28 hari dari tarikh penerimaan memo daripada Jabatan Perancang Bandar	70	60	10	85.71	14.29	Tidak Capai	Terdapat pelan yang masih belum diendorse disebabkan masih menunggu pelan KM untuk diberikan endorsan. Ini kerana permohonan tersebut adalah serentak (KM+PJ)

		(Kelulusan Pelan KM)							
--	--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--

5.0 JABATAN BANGUNAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan pelan yang telah diluluskan dalam Mesyuarat OSC dengan status lulus bersyarat perlu mendapat maklum balas daripada Orang Yang Mengemukakan (PSP)	Dalam tempoh 14 hari	96	96	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan sokongan Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) dikeluarkan selepas pemeriksaan tapak	Dalam tempoh tidak lebih 14 hari	75	75	0	100	-	Capai	Tiada
3	Permohonan pelan ubahan tambahan rumah kediaman diluluskan jika permohonan lengkap	Dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan	405	405	0	100	-	Capai	Tiada
4	Lawatan berkala kawalan	Sekurang-kurangnya	43	43	0	100	-	Capai	Tiada

	pembangunan diadakan	setiap 4 kali sebulan							
--	-------------------------	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--

6.0 JABATAN PENGURUSAN HARTA

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan kutipan sewa tidak kurang 80%	Dibuat dalam tempoh 12 bulan	13,836,725.41	14,291,868.53	-	100.00	-	Capai	Tiada
2	Memastikan kependudukan penyewa secara keseluruhan bagi bangunan yang disewakan tidak kurang daripada 80%	Dibuat dalam tempoh 12 bulan	2,514	2196	318	87.35	12.65	Capai	Tiada
3	Memastikan operasi tunggakan sewa dijalankan 2 kali setahun	Dibuat dalam tempoh 12 bulan	11	11	0	100	-	Capai	Tiada
4	Memastikan aduan awam diambil tindakan bermula dari tarikh aduan diterima mengikut tempoh yang ditetapkan	Tempoh pembaikan 7 hari dari tarikh aduan diterima (kerosakan kecil) dan tempoh bagi penggantian sehingga 14	1,572	1,538	34	97.84	2.16	Tidak Capai	Ketiadaan Penyewa di Premis dan perlu penjadualan semula kerja pembaikan

		hari dari tarikh perintah kerja dikeluarkan (kerosakan besar)							
5	Memastikan pentadbiran kenderaan jabatan diuruskan dengan terbaik	Memastikan kenderaan diselenggara mengikut jadual (5,000km / 3 bulan yang mana terdahulu atau 10,000km / 6 bulan yang mana terdahulu	132	132	0	100	-	Capai	Tiada
6	Penyewaan Taman Awam	Memenuhi 100% permohonan	17	17	0	100	-	Capai	Tiada

7.0 JABATAN PELESENAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memproses permohonan lesen dengan dokumen lengkap dalam tempoh masa	i. Tidak lebih 30 hari bagi lesen perniagaan dan iklan berisiko	373	368	5	98.66	1.34	Tidak Capai	5 (Jumlah ini disebabkan pemohon gagal melengkapkan dokumentasi permohonan dan / atau pindaan tarikh pemeriksaan premis dilakukan oleh pemohon)
		ii. Pengeluaran lesen serta merta	526	520	6	98.86	1.14	Tidak Capai	6 (Jumlah ini disebabkan pemohon gagal melengkapkan dokumentasi permohonan dan / atau pindaan tarikh pemeriksaan premis dilakukan oleh pemohon)

8.0 JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERSEKITARAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Melaksanakan tindakan kawalan bagi memastikan Pasir Gudang selesa dan bersih untuk didiami	i. Memantau kerja-kerja kebersihan yang dilaksanakan konsesi lantikan mengikut jadual ditetapkan	365	365	0	100	-	Capai	Tiada
		ii. Pelaksanaan program-program kelestarian di Bahagian Kesihatan:				100	-		
		a) Pengkomposan sisa - 10 premis/ bulan	259	259	0	100	-	Capai	Tiada
		b) Kitar semula - 2 kali / bulan	78	78	0	100	-	Capai	Tiada
		c) Ceramah / program kelestarian bersama sekolah / komuniti / NGO - 2 kali sebulan	90	90	0	100	-	Capai	Tiada
		iii. Menjalankan kerja-kerja pencegahan dan kawalan vektor dalam tempoh 2 hari dari laporan kes diterima	942	942	0	100	-	Capai	Tiada
		iv. Mengadakan pemeriksaan penggredan terhadap kesemua premis	1081	1081	0	100	-	Capai	Tiada

	makanan belesen dalam tempoh yang telah ditetapkan sekurang-kurangnya 1 premis setahun sekali pemeriksaan						
	v. Menjalankan penggredan tandas awam mengikut jadual yang telah dirancang sekurang-kurangnya 2 kali setahun	80	80	0	100	-	Capai Tiada
	vi. Pemantuan kerja-kerja kawalan lipas, lalat, tikus dan anjing liar. a) Mengikut jadual kawalan (LILATI) yang telah ditetapkan:				100	-	
	i) Mengikut jadual telah ditetapkan sekurang-kurangnya 1 premis 1 kali setahun (LILATI)	702	702	0	100	-	Capai Tiada
	ii) Pemis yang berisiko rendah dan sederhana mengikut aduan	48	48	0	100	-	Capai Tiada
	b) Mengikut jadual yang telah ditetapkan sekurang-kurangnya	358	358	0	100	-	Capai Tiada

		kekerapan operasi 10 kali sebulan (anjing liar)							
2	Melaksanakan tindakan pengawasan pencemaran alam sekitar	i. Melaksanakan rondaan berkala setiap bulan (purata 100 kilang / bulan)	3475	3475	0	100	-	Capai	Tiada
		ii. Melaksanakan persampelan kualiti udara (PM 2.5) sekurang-kurangnya 4 kali setiap bulan	48	48	0	100	-	Capai	Tiada
		iii. Hanya sampah bukan terjadual di lupuskan di Tapak Pelupusan Sampah Tanjung Langsat - Kilogram	60,576.56	60,576.56	-	100	-	Capai	Tiada

9.0 JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan semua warga kerja berpeluang menghadiri latihan untuk pembangunan kerjaya	Setiap warga kerja menghadiri sekurang-kurangnya 5 hari kursus setahun	624	624	0	100	-	Capai	Sasaran pencapaian kursus 5 hari setahun adalah berdasarkan setahun kalendar. Kursus, bengkel dan program masih dijalankan sehingga bulan Disember 2025
2	Memastikan urusan pentadbiran perjawatan diuruskan dengan terbaik dan segala rekod perkhidmatan di rekod dengan sempurna	Memastikan semakan keperluan sumber manusia dibuat sekurang-kurangnya sekali setahun	93	93	0	100	-	Capai	Urusan pelantikan bagi memenuhi keperluan sumber manusia telah dilaksanakan

									mengikut fasa yang ditentukan BPSM SUKJ. Iklan Fasa 3 telah selesai pada Disember 2025 dan dalam tindakan ujian saringan.
3	Pengurusan tempahan kenderaan dilaksanakan dengan cekap dan efisien	Permohonan tempahan kenderaan melalui sistem Katsana Mobility mestilah dikemaskini dalam tempoh 1 hari sebelum perjalanan dilakukan	11942	11849	93	99.22	0.78	Tidak Capai	1. Tempahan tidak dapat diluluskan kerana semua kenderaan sedang digunakannya pada tarikh yang dipohon. 2. Permohonan di tolak kerana jabatan membuat tempahan di saat akhir

4	Pengurusan stok alat tulis direkod dan diruruskan dengan baik	Stor dibuka pada hari Isnin dan Rabu, 10:00 pagi hingga 12:00 tengah hari	228	228		100	-	Capai	Tiada
---	---	---	-----	-----	--	-----	---	-------	-------

10.0 JABATAN KESEJAHTERAAN KOMUNITI & PELANCONGAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Mengadakan program bersama komuniti dengan penglibatan pihak NGO / Agensi / JKPZ di Pasir Gudang pada setiap tahun	10 acara setahun	10	14	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan penganjuran sukan di peringkat Pasir Gudang / Negeri / Kebangsaan / Antarabangsa pada setiap tahun	7 acara setahun	7	12	0	100	-	Capai	Tiada
3	Memastikan penganjuran program pelancongan, kesenian dan kebudayaan di Pasir Gudang setiap tahun	4 acara	4	5	0	100	-	Capai	Tiada
4	Memastikan penggunaan peruntukan belanjawan tahunan	100%	75,000.00	75,000.00	-	100	-	Capai	Tiada

	perolehan bahan 100%								
5	Memastikan bahan perpustakaan siap diproses tidak melebihi 1 bulan dari tarikh pembelian	Siap diproses tidak melebihi 1 bulan dari tarikh pembelian	2000	2586	0	100	-	Capai	Tiada
6	Pemprosesan keahlian baru perpustakaan dilakukan dengan serta merta	Tidak melebihi 30 minit	600	600	0	100	-	Capai	Tiada
7	Proses peminjaman / pemulangan buku dilaksanakan dengan serta merta	Tidak melebihi 1 minit	20000	28073	0	100	-	Capai	Tiada

11.0 JABATAN PENGUATKUASAAN

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan rondaan berkala penguatkuasaan dan keselamatan dilaksanakan secara berjadual.	720 kali rondaan setahun beserta laporan lengkap.	2672	2920	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan aduan awam diterima di ambil tindakan segera	Tindakan 3 hari bekerja	1400	1556	0	100	-	Capai	Tiada
3	Memastikan operasi penguatkuasaan atau operasi bersepadu bersama agensi kerajaan dilaksanakan	Operasi dilaksanakan 36 kali setahun	284	293	0	100	-	Capai	Tiada
4	Memastikan penguatkuasaan kompaun am dan kompaun kendereaan dilaksanakan sekiranya ingkat arahan notis	Pengeluaran kompaun RM 500 ribu setahun	1,730,400.00	1,848,600.00	0	100	-	Capai	Tiada

5	Memastikan iklan tanpa lesen diambil tindakan dengan segera	Sitaan 1,200 unit setahun	1464	2009	0	100	-	Capai	Tiada
---	---	---------------------------	------	------	---	-----	---	-------	-------

12.0 JABATAN LANDSKAP

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Mensasarkan pelaksanaan pembangunan landskap / pembinaan taman permainan kanak-kanak dan membina pada bola / setahun	5 projek setahun	6	6	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan pelaksanaan kerja-kerja Penyelenggaraan Lanskap, Taman Permainan Kanak-Kanak serta Padang Bola oleh kontraktor mencapai prestasi yang ditetapkan	Prestasi bulanan 90%	25	25	0	100	-	Capai	Tiada
3	Pengendalian permohonan hiasan pentas	Memenuhi 100% permohonan	173	173	0	100	-	Capai	Tiada

13.0 JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Akuan penerimaan aduan kepada pengadu dibuat dalam tempoh ditetapkan	Dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja	7,659	7,659	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan borang kepuasan pelanggan diedar dan diterima semula oleh Unit Khidmat Pelanggan	Memastikan 500 helai borang kepuasan pelanggan diedar bagi setiap separuh penggal dalam setahun	1,057	1,057	0	100	-	Capai	Tiada
3	Maklum balas status tindakan aduan kepada pengadu dibuat dalam tempoh ditetapkan daripada tarikh aduan diterima	Dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja	7,367	7,367	0	100	-	Capai	Tiada
4	Penyebaran maklumat dan promosi MBPG melalui media sosial rasmi	15 kali dalam sebulan	1,066	1,066	0	100	-	Capai	Tiada
5	Menerbitkan Berita Dinamik Pasir Gudang	4 kali setahun	4	4	0	100	-	Capai	Tiada
6	Menerbitkan Buku Laporan Tahunan MBPG	Sekali dalam setahun	1	1	0	100	-	Capai	Tiada
7	Penganjuran Acara Bersama Pengamal Media	Sekali dalam setahun	1	1	0	100	-	Capai	Tiada

14.0 UNIT AUDIT & INTEGRITI

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Melakukan audit susulan keatas tindakan pembetulan bagi penemuan audit untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Audit MBPG	4 kali setahun	4	4	0	100	-	Capai	Tiada
2	Melakukan pemeriksaan mengejut keatas wang panjat, kutipan tunai, mesin franking dan kombinasi peti besi	2 kali setahun	2	2	0	100	-	Capai	Tiada
3	Mengeluarkan laporan 2 minggu sekali selepas mendapat maklum balas dari pihak auditi	Dalam tempoh 14 hari bekerja	5	5	0	100	-	Capai	Tiada
4	Mengambil tindakan pengesanan dan pengesanan mengikut tempoh yang ditetapkan	Dibuat dalam tempoh 90 hari bekerja	6	6	0	100	-	Capai	Aduan 1/2025 - 4 hari Aduan 2/2025 - 10 hari Aduan 3/2025 - 16 hari Aduan 4/2025 - NFA Aduan 5/2025

									- NFA Aduan 6/2025 - NFA
5	Memberi pemakluman status aduan kepada pengadu	3 hari selepas borang aduan ditandatangani oleh Datuk Bandar	7	7	0	100	-	Capai	Aduan 1/2025 - 1 hari Aduan 2/2025 - 1 hari Aduan 3/2025 - 1 hari Aduan 4/2025 - 1 hari Aduan 5/2025 - 1 hari
6	Program kesedaran berkaitan integrity kepada warga kerja atau masyarakat	5 kali setahun	5	23	-	100	-	Capai	Terdapat 23 program telah berjaya dilaksanakan

15.0 UNIT UNDANG-UNDANG

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Mengfailkan kes ke mahkamah dalam masa tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat kebenaran daripada Datuk Bandar	Tujuh (7) hari bekerja	127	127	0	100	-	Capai	Tiada
2	Menyediakan dan / atau menyemak draf perjanjian, memorandum persefahaman dan dokumen perundangan yang lain dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh arahan diterima, sekiranya terma-terma perjanjian telah dipersetujui dan maklumat yang terima adalah lengkap	30 hari bekerja	45	45	0	100	-	Capai	Tiada
3	Memaklumkan kepada wakil insurans dalam masa tiga (3) hari selepas penerimaan dokumen yang lengkap berkenaan tuntutan	Tiga (3) hari	90	90	0	100	-	Capai	Tiada

16.0 UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Memastikan gangguan sistem ICT MBPG diambil tindakan dalam tempoh 24 jam	Dalam tempoh 24 jam	31	31	0	100	-	Capai	Telah selesai mengikut tempoh yang ditetapkan
2	Memastikan komputer dan perkakasan rosak dibaiki dalam tempoh yang ditetapkan 1-7 hari pembaikan sendiri dan 2-4 minggu pembaikan oleh pembekal	1-7 hari pembaikan sendiri	46	46	0	100	-	Capai	Terdapat 46 kes dan telah selesai dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan
		2-4 minggu pembaikan oleh pembekal	5	5	0	100	-	Capai	Terdapat 5 kes pembaikan pembekal dan diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan
3	Melaksanakan penyelenggaraan komputer dan peralatan ICT MBPG	3 kali setahun							
		i) Penyelenggaraan Pertama (Jan-April)	457	457	0	100	-	Capai	Penyelenggaraan telah dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan (Jan-April)

		ii) Penyelenggaraan Kedua (Mei-Ogos)	457	457	0	100	-	Capai	Penyelenggaraan telah dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan (Mei-Ogos)
		iii) Penyelenggaraan Ketiga (Sept-Dis)	475	475	0	100	-	Capai	Penyelenggaraan telah dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan (Sept-Dis)

17.0 UNIT PENGURUSAN KONTRAK

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Melaksanakan pendaftaran secara bersemuka (walk-in) bagi kontrktor yang berkeelayakan untuk memasuki proses sebut harga / tender tawaran	Dibuat dalam tempoh yang ditetapkan 3 hari bekerja	251	251	0	100	-	Capai	Tiada
2	Memastikan pesanan tempatan / inden kerja dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan	3 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima dan pemilihan kontraktor diluluskan oleh Datuk Bandar	1504	1504	0	100	-	Capai	Tiada

18.0 UNIT PUSAT SEHENTI

Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	Menyiapkan dan mengedarkan Minit Mesyuarat OSC dalam tempoh ditetapkan	i. Penyediaan minit mesyuarat dalam tempoh 3 hari bekerja ii. Pengedaran minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	24	24	-	100 100	- -	Capai	Tiada
2	Menyelaras dan mempercepatkan proses permohonan dan memberi kelulusan cadangan pemajuan dalam tempoh yang ditetapkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	i. Pelan Kebenaran Merancang (KM) : 57 hari ii. Pelan Bangunan (PB) : 37 hari iii. Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit (PJ) : 57 hari iv. Pelan Lampu Jalan : 33 hari v. Pelan Nama Taman, Jalan dan Nombor Bangunan : 33 hari	91	91	0	100	-	Capai	Tiada
			129	129	0	100	-	Capai	Tiada
			90	90	0	100	-	Capai	Tiada
			14	14	0	100	-	Capai	Tiada
			7	7	0	100	-	Capai	Tiada

19.0 CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN

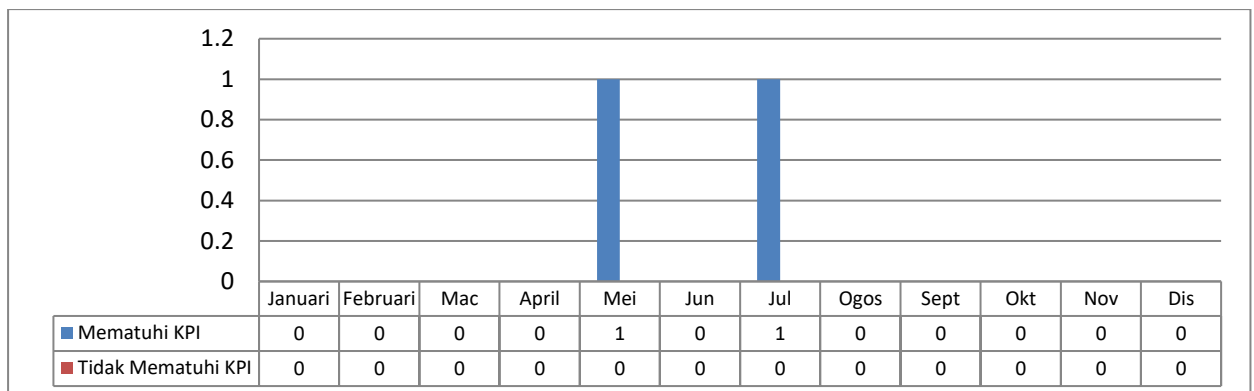
Bil	Objektif Kualiti	KPI / Indikator	Sasaran	Pencapaian	Jumlah Tidak Capai	Peratus Capai (%)	Peratus Tidak Capai (%)	Status	Analisis / Tindakan
1	PROSES PENDAFTARAN DAN PERAKUAN JMB MENGIKUT SEKSYEN 20, AKTA PENGURUSAN STRATA (AKTA 757) Memastikan Sijil Perakuan Penubuhan JMB dan Surat Pengesahan dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap	Dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja	1	1	0	100	-	Capai	<u>Pencapaian Januari - April 2025</u> <u>100%</u> <u>Pencapaian Mei - Ogos 2025</u> <u>100%</u> <u>Pencapaian September – Disember 2025</u> <u>100%</u>

**LAPORAN CARTA PERBANDINGAN PENCAPAIAN KEKUNCI PETUNJUK
PRESTASI (KPI) / PIAGAM PELANGGAN JABATAN /UNIT
MS ISO 9001:2015 BAGI JANUARI HINGGA DISEMBER 2025**

1.0 JABATAN PERANCANG BANDAR

JUMLAH KPI : 2

KPI 1 : i. 4 kali setahun (setiap setengah tahun)



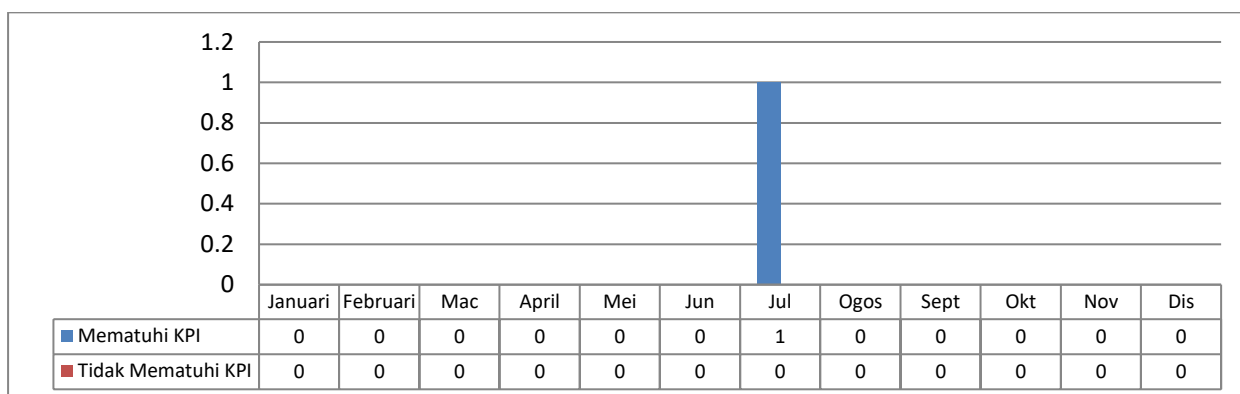
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN KPI / PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	-	50%	50%
% Tidak Capai	100%	50%	50%
Tidak capai disebabkan oleh	Penganjuran jamuan Raya Aidifitri Peringkat Pasir Gudang dan Majlis Perasmian TMYIC dan baki 3 kali Mesyuarat IPMC akan dilaksanakan pada penggal kedua Julai – Disember 2025	-	Baki 2 kali Mesyuarat IPMC dan 1 kali PMI tidak tercapai sebagaimana berikut: 1. Ogos 2025 - Penyediaan awal bagi sebutharga dan dokumen perolehan untuk Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya

			Baru : Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang 2. Sesi taklimat bersama 5 perunding untuk kajian RKK pada 19 Ogos 2025 3. Penyediaan sebutharga dan dokumen perolehan untuk pengiklanan perunding bagi Pembangunan Sistem Portal GIS pada Ogos 2025. 4. September 2025 - Perlantikan perunding bagi Pembangunan Sistem Portal dan Mesyuarat Kick Off untuk mula projek Pembangunan Sistem Portal GIS. 5. Oktober 2025 - Mesyuarat Jawatan Kuasa Penilaian Perunding Bil 15/2025, Tandatangan Surat Setuju Terima (SST), Mesyuarat Kick Off Kajian RKK,
--	--	--	--

			Penyediaan Laporan User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 6. November 2025 - Mesyuarat Pasukan Kajian Bil.1 bagi Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya Baru: Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang, Mesyuarat bengkel User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 7. Disember 2025 - Persiapan Mesyuarat Jawatan Kuasa Teknikal Bil.1 bagi Kajian RKK, Semakan Laporan Pindaan User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS.
--	--	--	--

KPI 2 : i. 2 kali setahun (setiap setengah tahun)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	-	50%	-
% Tidak Capai	100%	50%	100%
Tidak capai disebabkan oleh	Penganjuran jamuan Raya Aidifitri Peringkat Pasir Gudang dan Majlis Perasmian TMYIC dan baki 3 kali Mesyuarat IPMC akan dilaksanakan pada penggal kedua Julai – Disember 2025	-	Baki 2 kali Mesyuarat IPMC dan 1 kali PMI tidak tercapai sebagaimana berikut: - Ogos 2025 - Penyediaan awal bagi sebutharga dan dokumen perolehan untuk Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya Baru : Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang - Sesi taklimat bersama 5 perunding untuk kajian RKK pada 19 Ogos 2025 - Penyediaan sebutharga dan dokumen perolehan untuk pengiklanan perunding bagi

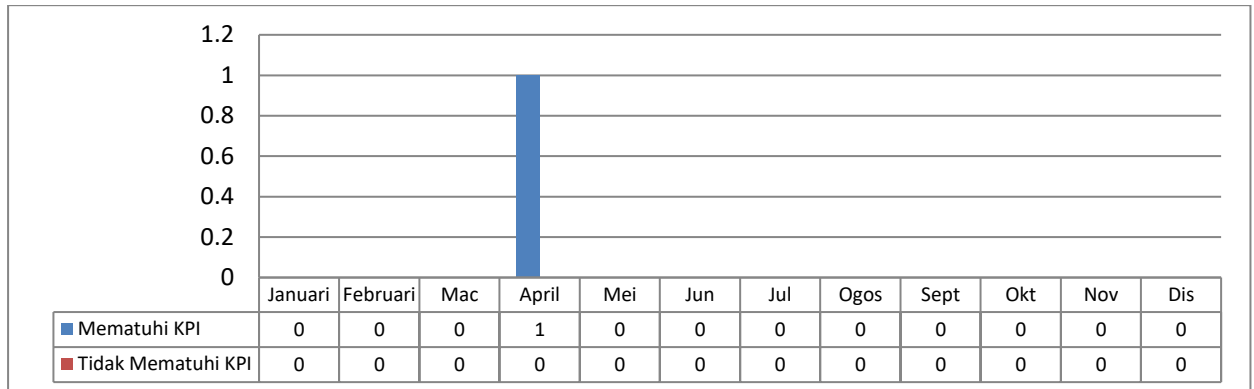
			Pembangunan Sistem Portal GIS pada Ogos 2025. 4. September 2025 - Perlantikan perunding bagi Pembangunan Sistem Portal dan Mesyuarat Kick Off untuk mula projek Pembangunan Sistem Portal GIS. 5. Oktober 2025 - Mesyuarat Jawatan Kuasa Penilaian Perunding Bil 15/2025, Tandatangan Surat Setuju Terima (SST), Mesyuarat Kick Off Kajian RKK, Penyediaan Laporan User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 6. November 2025 - Mesyuarat Pasukan Kajian Bil.1 bagi Kajian Rancangan Kawasan Khas (RKK) Cahaya Baru: Pusat Pentadbiran Bandaraya Pasir Gudang, Mesyuarat bengkel User Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS. 7. Disember 2025 - Persiapan Mesyuarat Jawatan Kuasa Teknikal Bil.1 bagi Kajian RKK, Semakan Laporan Pindaan User
--	--	--	---

			Specification (URS) Pembangunan Sistem Portal GIS.
--	--	--	--

2.0 JABATAN KEWANGAN

JUMLAH KPI : 5

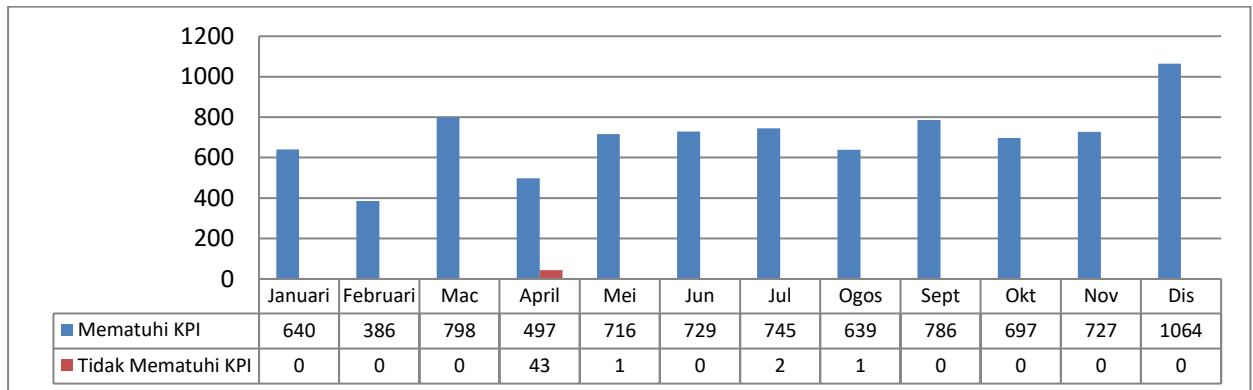
KPI 1 : Selewat-lewatnya sebelum 30 April tahun berikutnya dan mendapat sijil bersih



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

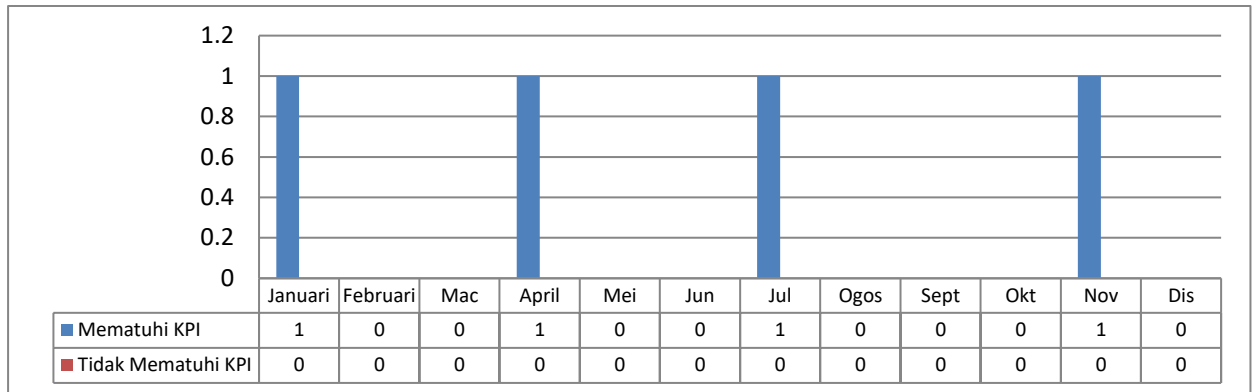
KPI 2 : 4 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	94.46		99.45%
% Tidak Capai	5.54		0.55%
Tidak capai disebabkan oleh	Cuti Raya Aidilfitri yang jatuh pada 31 Mac dan 1 April 2025		Proses EFT tidak berjaya berikutan maklumat tidak tepat di peringkat bank

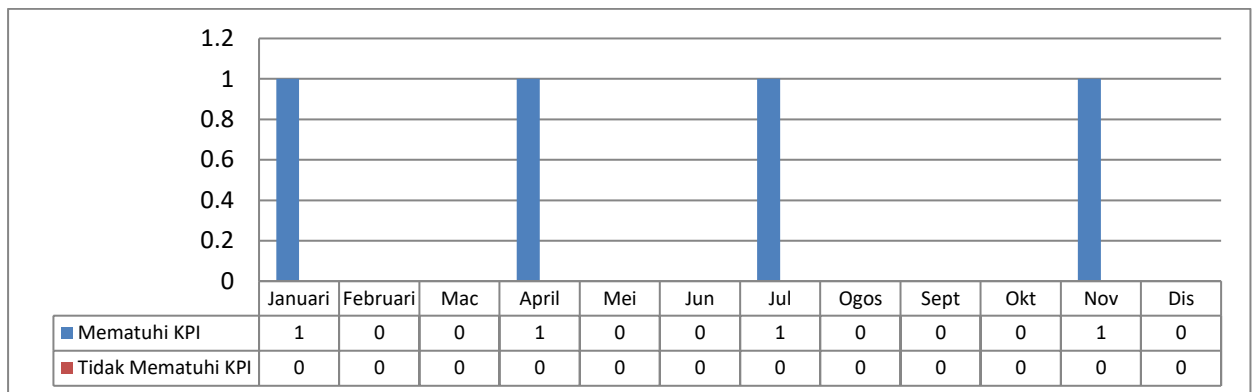
KPI 3 : Setiap suku tahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

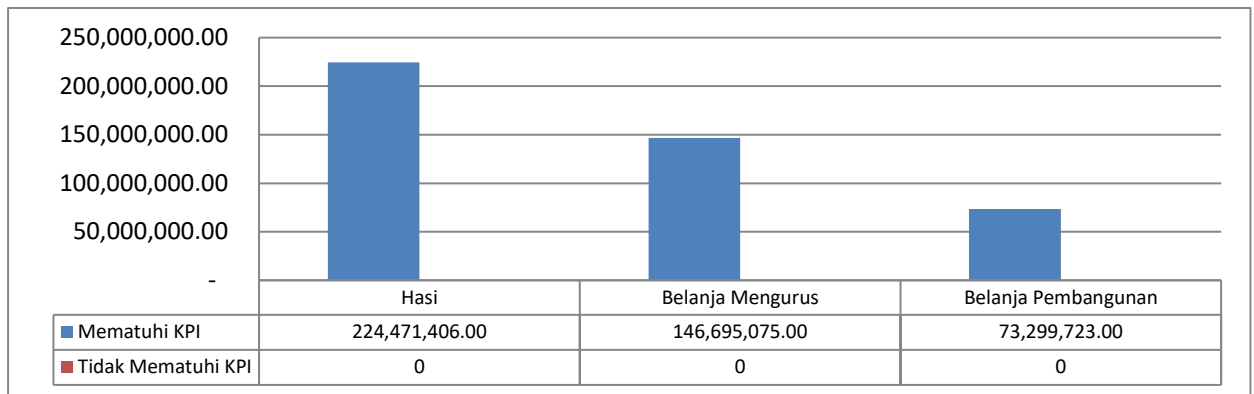
KPI 4 : Setiap 3 bulan sekali



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 5 : Varian tidak melebihi 20% pada 31 Disember setiap tahun



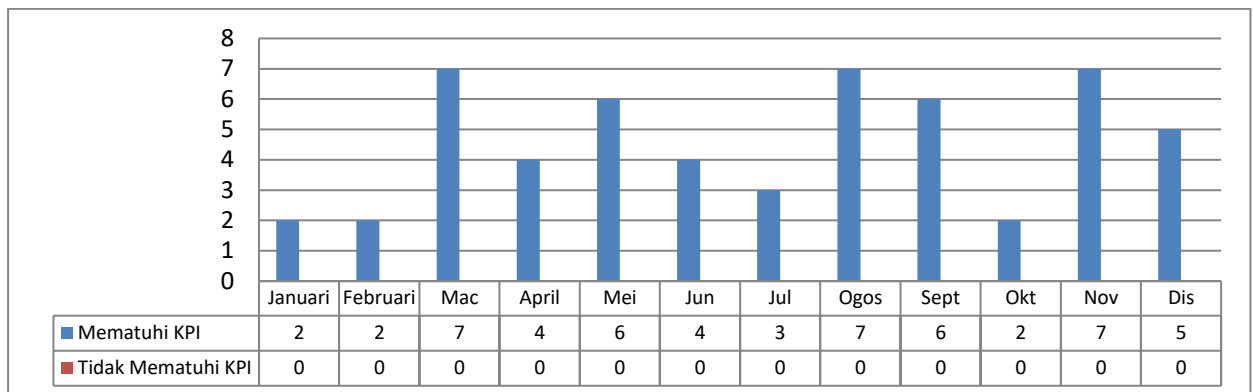
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

3.0 JABATAN PENILAIAN

JUMLAH KPI : 5

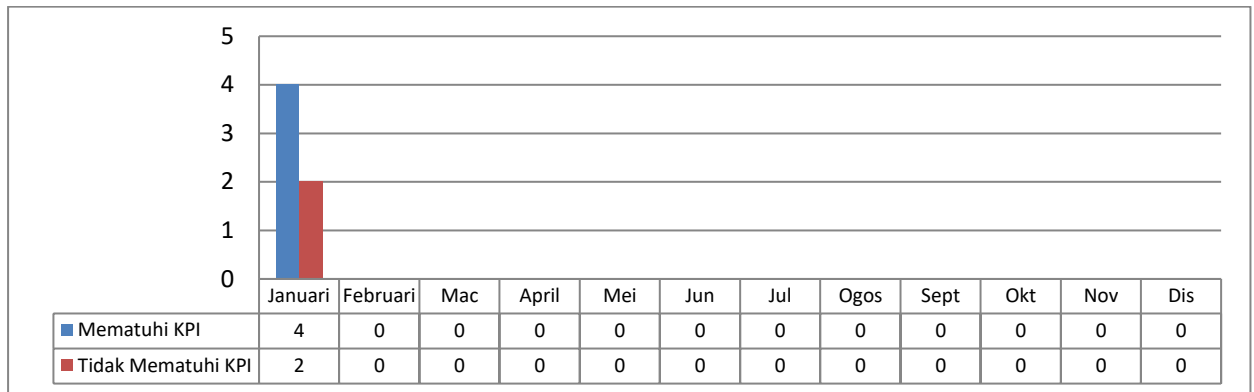
KPI 1 : Kerja-kerja penilaian dibuat dalam tempoh 90 hari dari tarikh penerimaan pendepositan CCC sekiranya maklumat lengkap



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

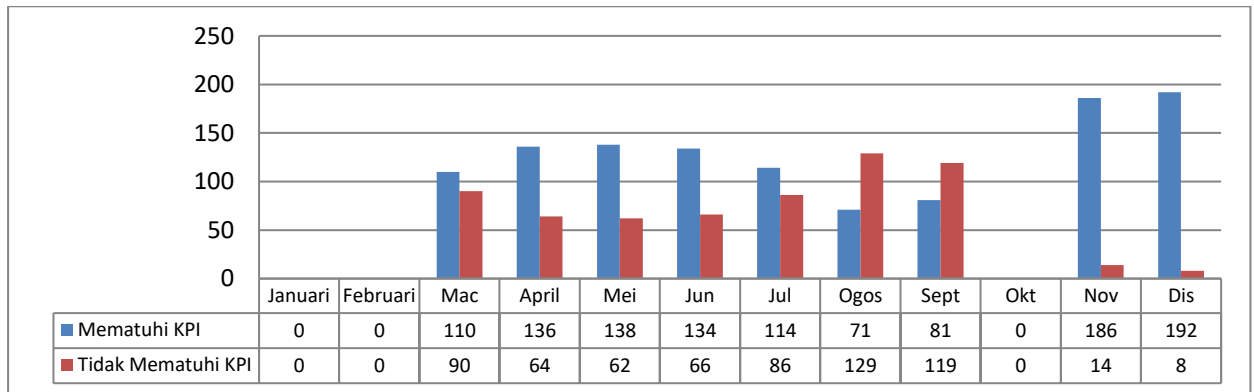
KPI 2 : Tuntutan caruman membantu kadar dibuat sebelum 31 Januari setiap tahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	66.67%	-	-
% Tidak Capai	33.33%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Tuntutan Caruman Membantu Kadar kepada Persekutuan dan Negeri telah dihantar melalui surat bertarikh 5.3.2025 . Kelewatan tuntutan kerana penerimaan pengesahan nilai dari JPPH adalah pada 27.2.2025. Manakala tuntutan kepada 4 agensi lain bertarikh 2.1.2025		

KPI 3 : Sejumlah 200 unit pegangan ubah tambah perlu dinilai dan dibawa masuk ke Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Cukai Harta setiap bulan.

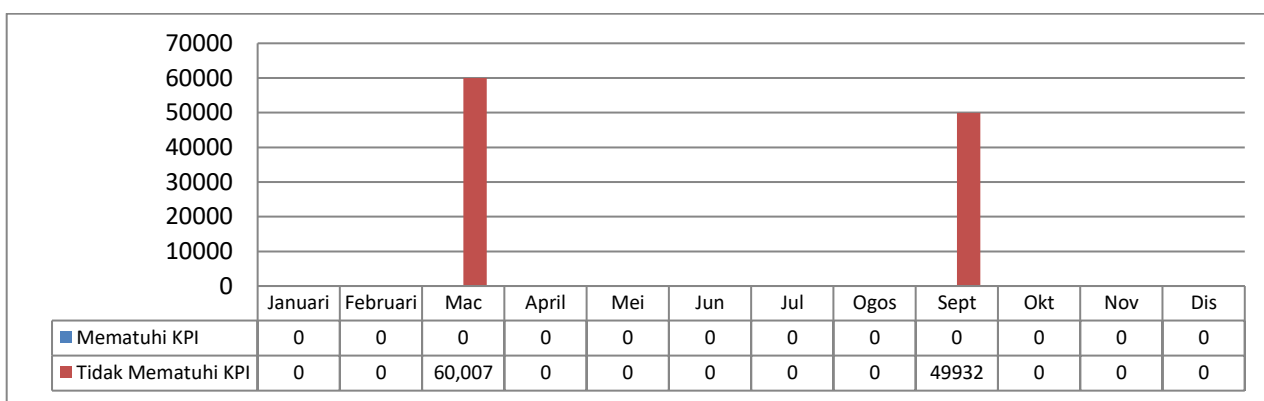


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	61.5%	58.5%	
% Tidak Capai	38.5%	41.5%	
Tidak capai disebabkan oleh	Objektif kualiti (KPI) ini baru berkuatkuasa pada tahun 025. Untuk 2 bulan pertama (Januari dan Februari) merupakan tempoh penyesuaian dan penyelarasan skop kerja dan Kawasan kakitangan yang terlibat. Sasaran 200 unit sebulan untuk penilaian ubah tambah tidak dapat dicapai adalah disebabkan kakitangan masih belum dapat menyesuaikan skop kerj baru walaupun ini	Sasaran 200 unit sebulan unuk penialain ubah tambah tidak dapat dicapai Adalah disebabkan kakitangan masih belum dapat menyesuaikan skop ekkerja baru sepenuhnya walaupun ini merupakan kerja hakiki. Pemantuan berkala juga Adalah penting bagi memasitkan kelancaran pelaksanaan tugas serta pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.	

	merupakan kerja hakiki. Pemantauan berkala juga adalah penting bagi memastikan kelancaran pelaksanaan tugas serta pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.	Tambahan, kerja-kerja pindaan nilai (CCC dan pindaan layout) yang banyak pada tempoh ini.	
--	---	---	--

KPI 4 : Serahan Notis Borang E perlu dihantar 30 hari selepas tamat tempoh bayaran cukai harta pada setiap penggal

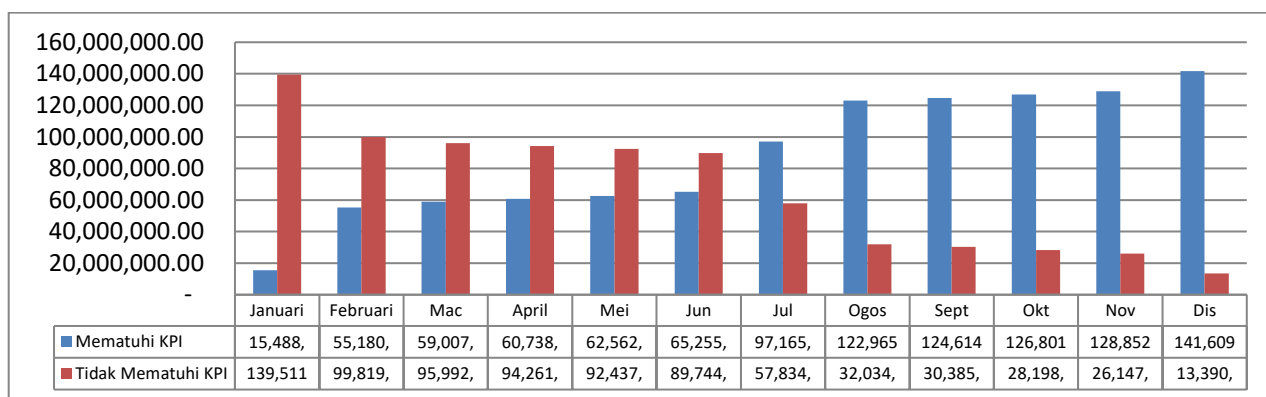


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	-	-	-
% Tidak Capai	100%	100%	100%
Tidak capai disebabkan oleh	Kelewatan pihak ketiga (vendor yang dilantik) mencetak dan menghantar Notis Borang E. ini adalah kali pertama pihak MBPG menggunakan perkhidmatan vendor bagi mencetak dan menghantar Bil Cukai / NBE yang baru dilantik pada penghujung tahun 2024.	Notis Borang E akan dihantar bagi penggal kedua tahun 2025 menggunakan perkhidmatan vendor yang sama pada bulan September 2025.	Buat pertama kalinya Notis Borang E (NBE) dihantar melalui kaedah pengeposan oleh vendor yang dilantik iaitu Datapos. Datapos telah dilantik pada 18.12.2024. Utk Penggal 1/2025, NBE telah dipos pada 10.4.2025

	Untuk itu, kerja-kerja penyelarasan semula untuk penyediaan dan pengesahan <i>artwork bil</i> / notis cukai harta mengambil masa dan menjelaskan tempoh penghangaran bil/notis sepertimana dalam tempoh yang ditetapkan.		manakala untuk Penggal 2/2025 NBE telah dihantar pada 30.9.2025 . Kelewatan ini adalah disebabkan masalah pengurusan data dan "artwork" material notis kerana baru pertama kali dilaksanakan.
--	--	--	---

KPI 5 : kutipan Cukai Harta Setahun perlu mencapai sekurang-kurangnya 90% dari jumlah tuntutan cukai harta setahun



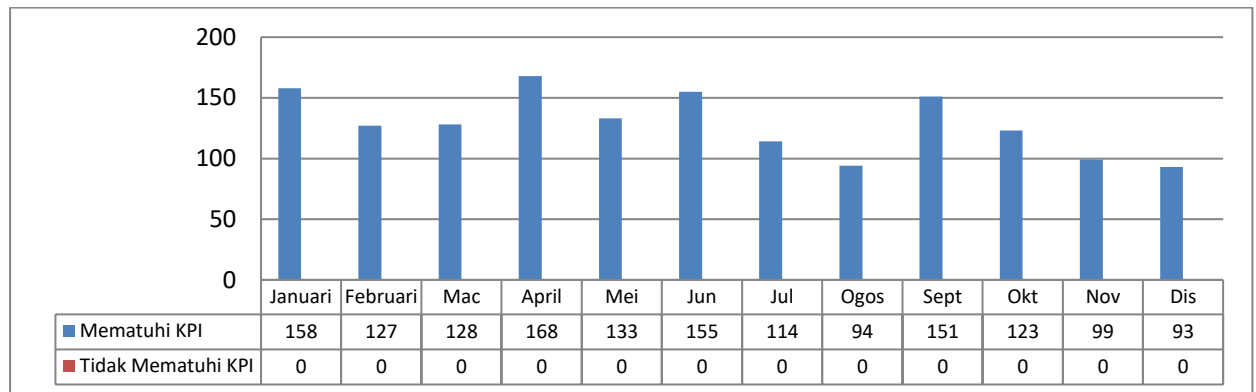
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	39.18%	79.33%	100%
% Tidak Capai	60.02%	20.67%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Masih lagi dalam proses tuntutan sehingga Disember 2025	Masih lagi dalam proses tuntutan sehingga Disember 2025	Kutipan Cukai Harta Semasa telah mencapai 91.3% (RM141.6juta) dari jumlah tuntutan sepertimana dalam Bajet 2025 iaitu RM155juta

4.0 JABATAN KEJURUTERAAN

JUMLAH KPI : 8

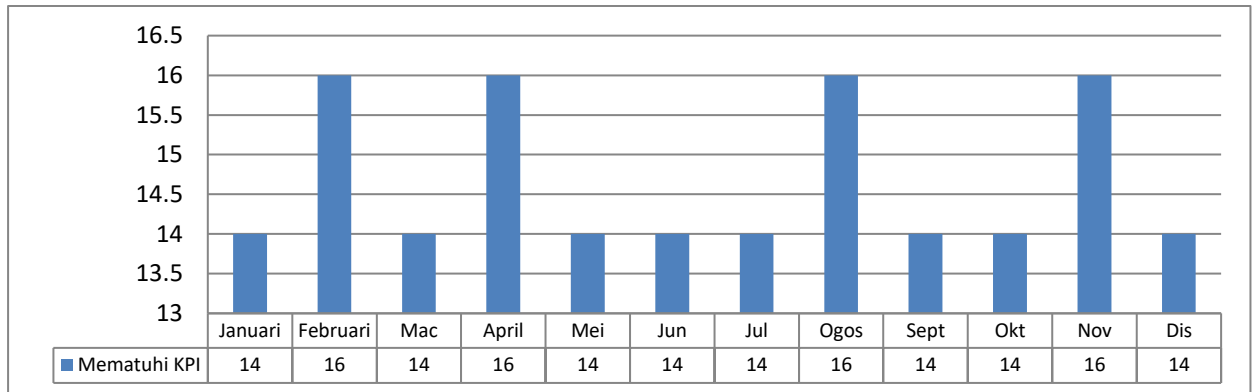
KPI 1 : 3 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

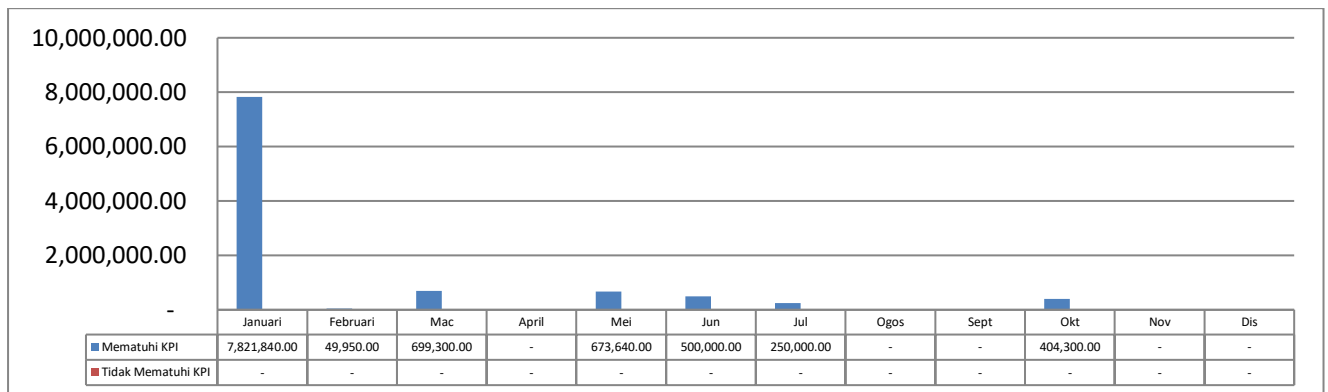
KPI 2 : 3 hari dari tarikh perintah kerja dikeluarkan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

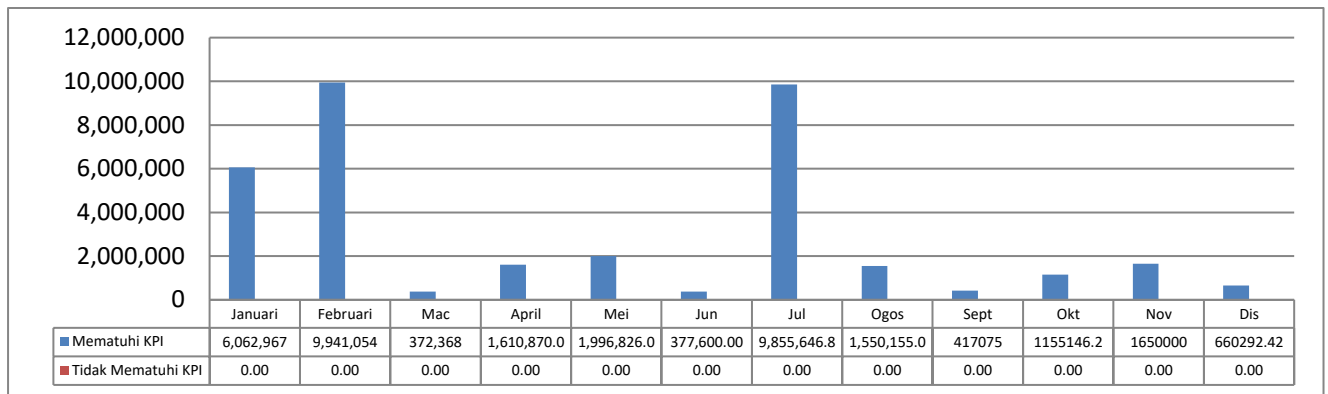
KPI 3 : Mengikut peruntukan yang telah ditetapkan di dalam bajet



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

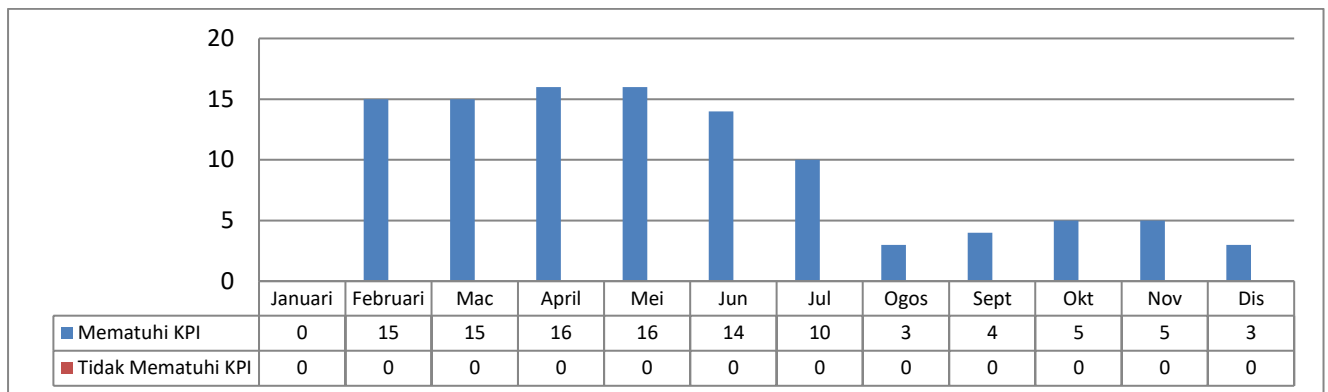
KPI 4 : Mengikut peruntukan yang telah ditetapkan di dalam bajet



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

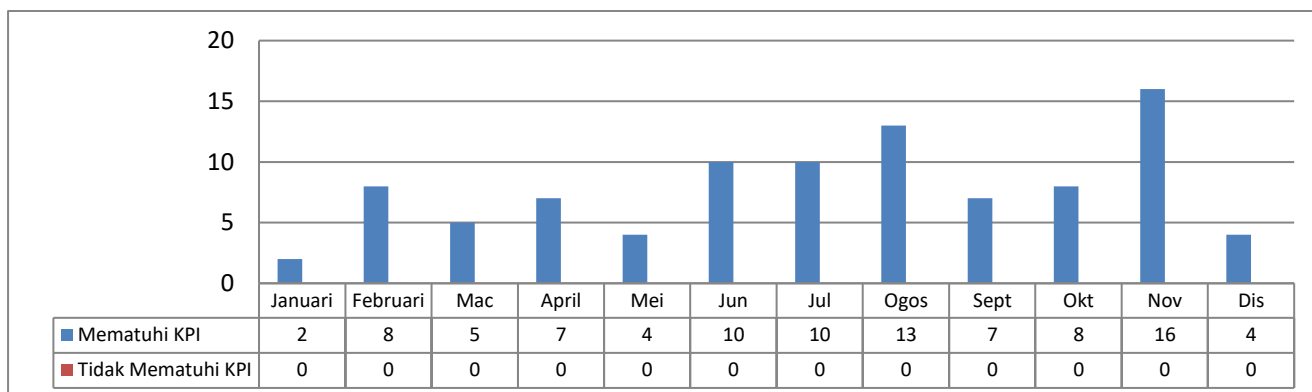
KPI 5 : 14 hari dari tarikh tuntutan diterima



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

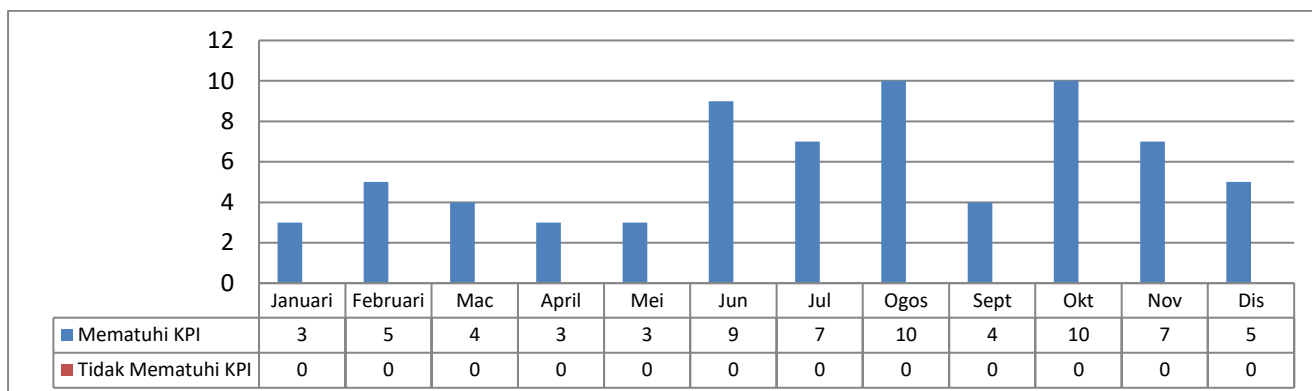
KPI 6 : 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan memograf daripada Unit OSC (Ulasan Pelan KM)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

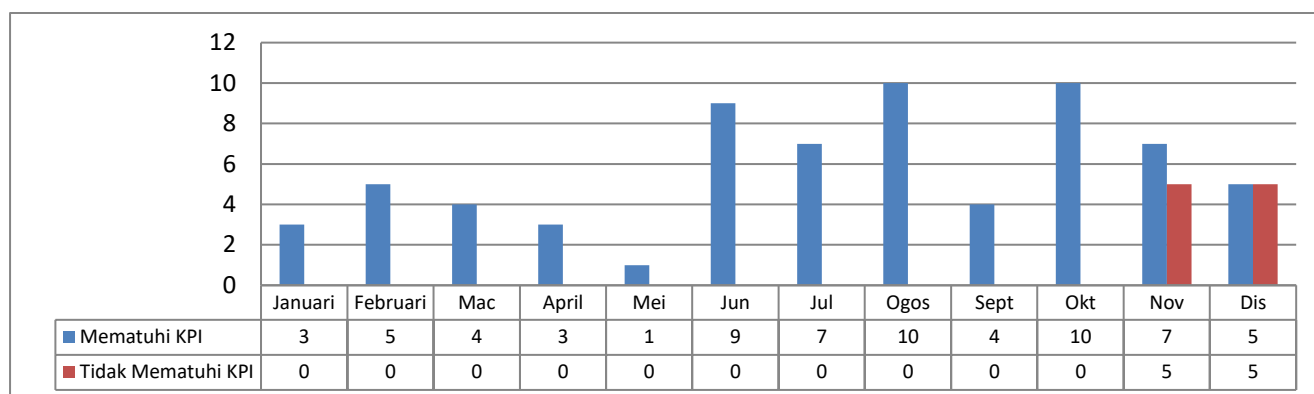
KPI 7 : 30 hari dari tarikh penerimaan memo daripada unit OSC



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 8 : 28 hari dari tarikh penerimaan memo daripada Jabatan Perancang Bandar (Kelulusan Pelan Infra)



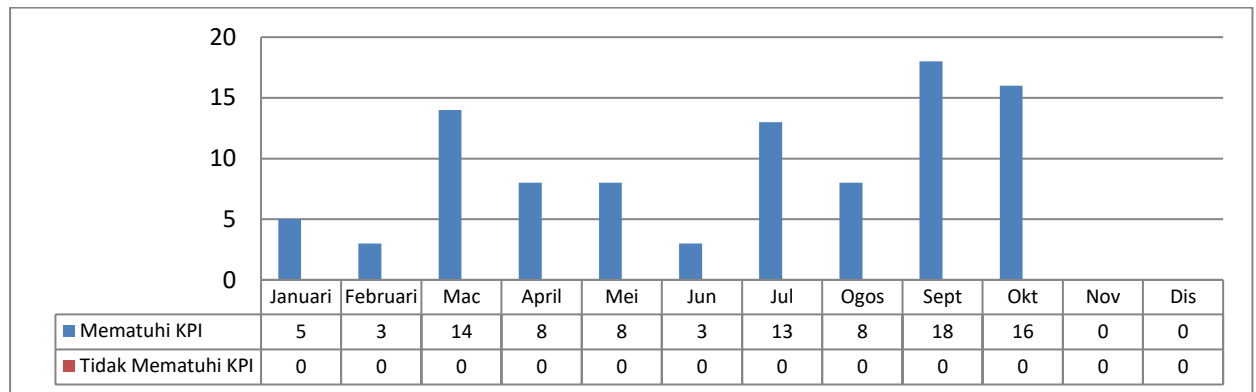
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	19.23%	34.62%	33.33%
% Tidak Capai	80.77	65.38%	14.71%
Tidak capai disebabkan oleh	Terdapat pelan yang masih belum diendorse disebabkan masih menunggu pelan KM untuk diberikan endorsan. Ini kerana permohonan tersebut adalah serentak (KM+PJ)		

5.0 JABATAN BANGUNAN

JUMLAH KPI : 4

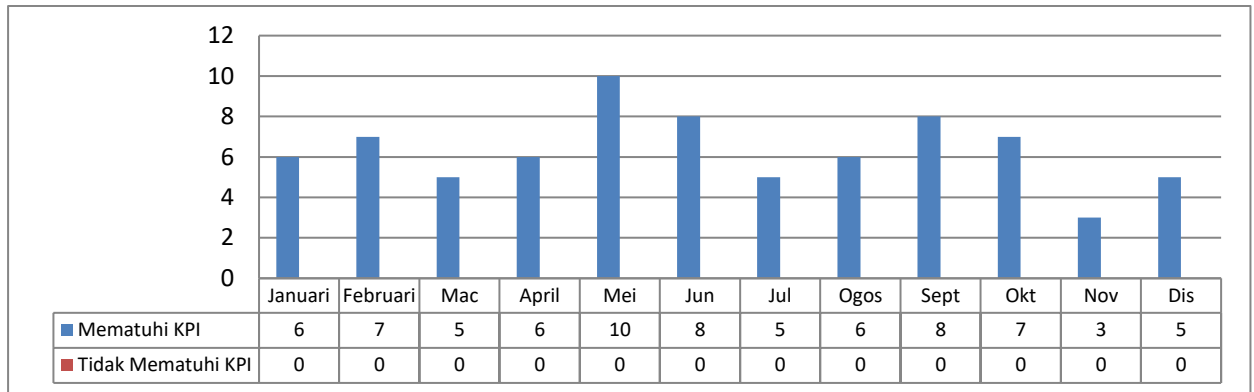
KPI 1 : Dalam tempoh 14 hari



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

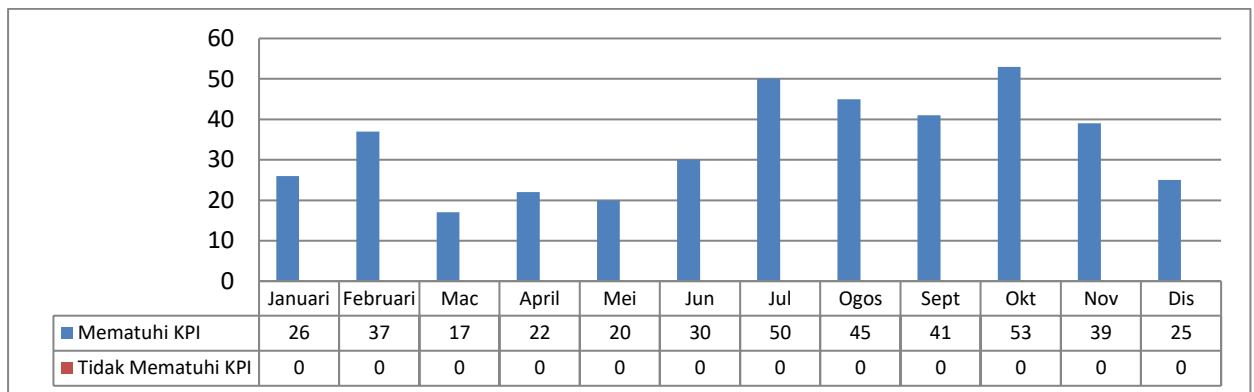
KPI 2 : Dalam tempoh tidak lebih 14 hari



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

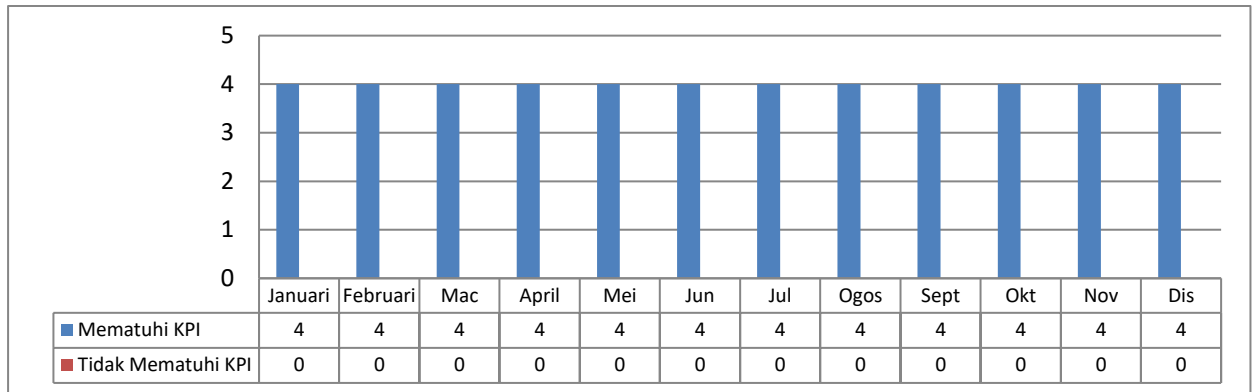
KPI 3 : Dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 4 : Sekurang-kurangnya setiap 4 kali sebulan



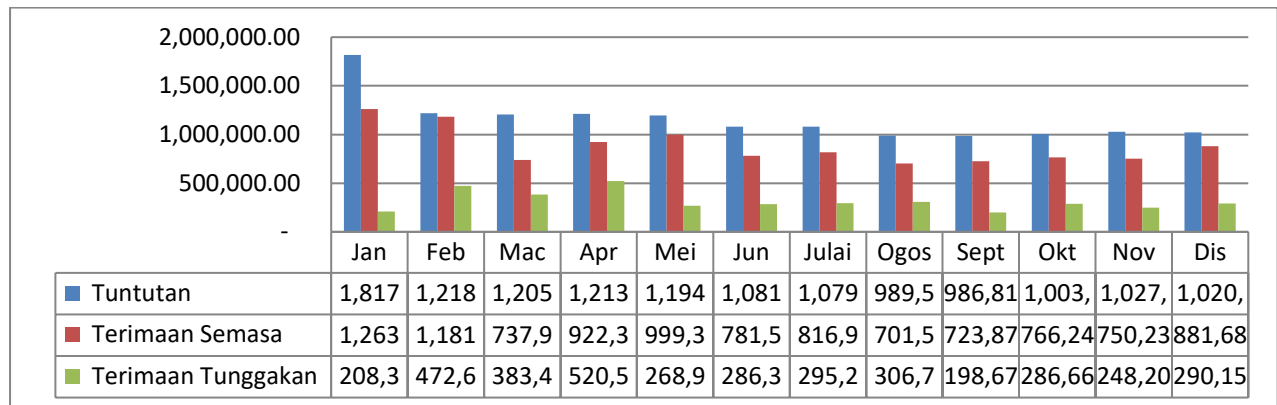
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

6.0 JABATAN PENGURUSAN HARTA

JUMLAH KPI : 6

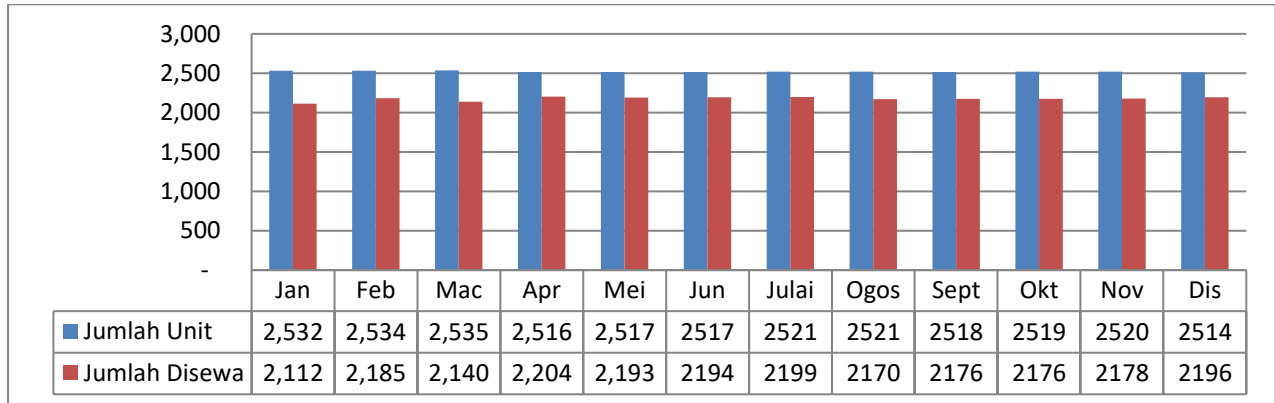
KPI 1 : Memastikan kutipan sewa tidak kurang 80%.



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

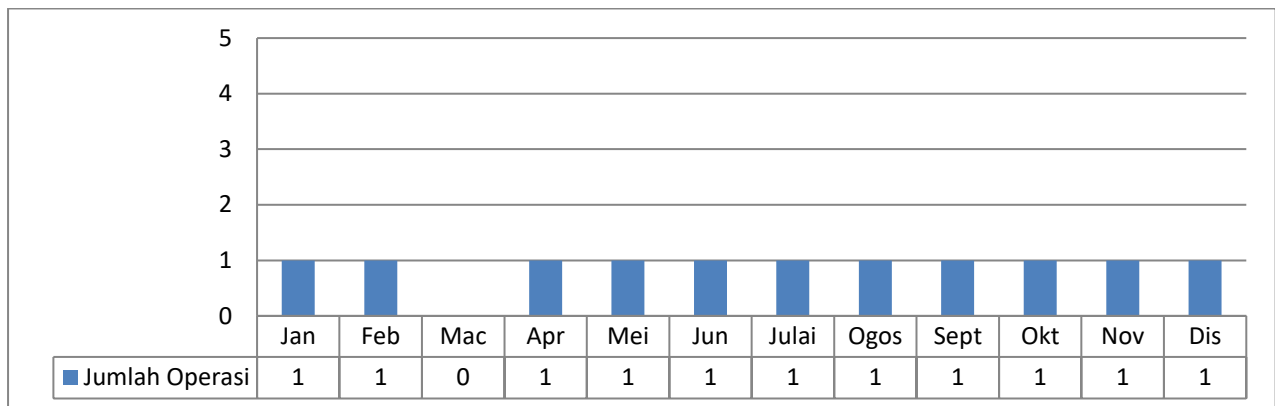
KPI 2 : Memastikan kependudukan penyewa secara keseluruhan bagi bangunan yang disewakan tidak kurang daripada 80%.



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

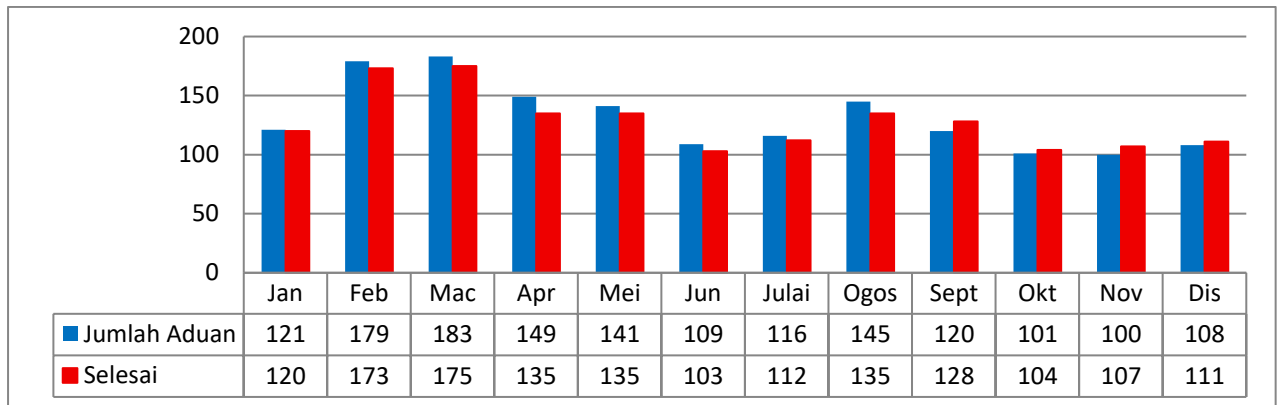
KPI 3 : Memastikan operasi tunggakan sewa dijalankan 2 kali setahun.



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

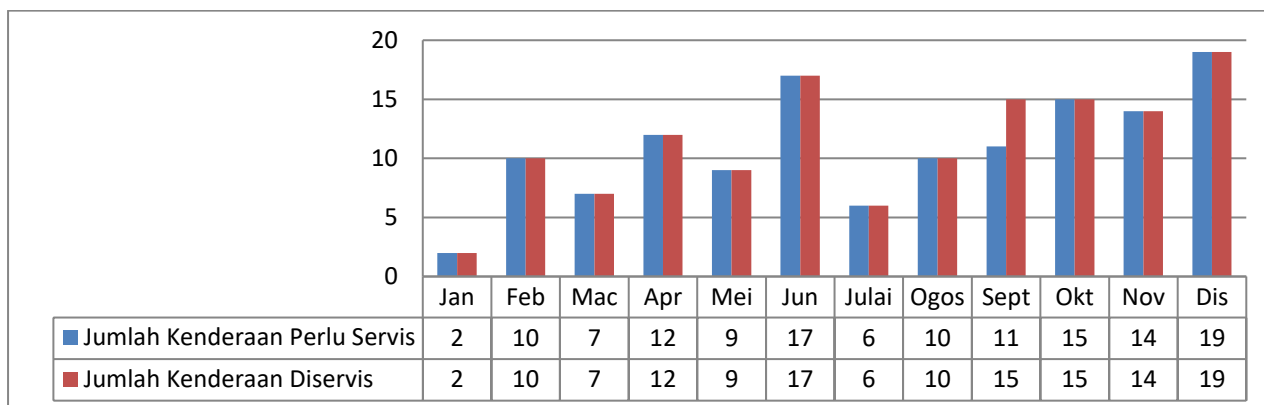
KPI 4 : Tempoh pembaikan 7 hari dari tarikh aduan diterima (kerosakan kecil) dan tempoh bagi penggantian sehingga 14 hari dari tarikh perintah kerja dikeluarkan (kerosakan besar)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	39.35%	31.82%	26.71%
% Tidak Capai	1.84%	1.65%	1.34%
Tidak capai disebabkan oleh	Ketiadaan penyewa di premis dan perlu penjadualan semula kerja pembaikan.		

KPI 5 : Memastikan kenderaan diselenggara mengikut jadual (5,000km / 3 bulan yang mana terdahulu atau 10,000km / 6 bulan yang mana terdahulu

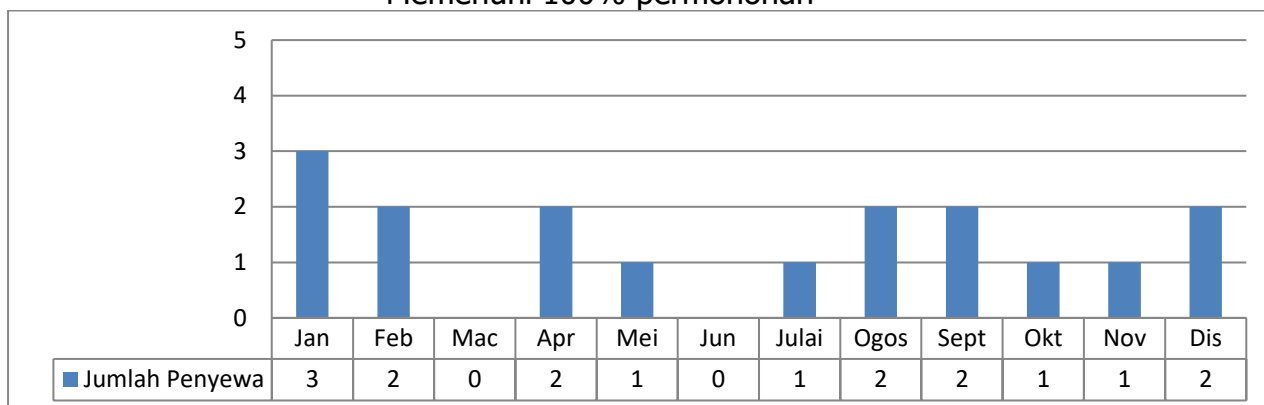


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 6 : Penyewaan Taman Awam

Memenuhi 100% permohonan



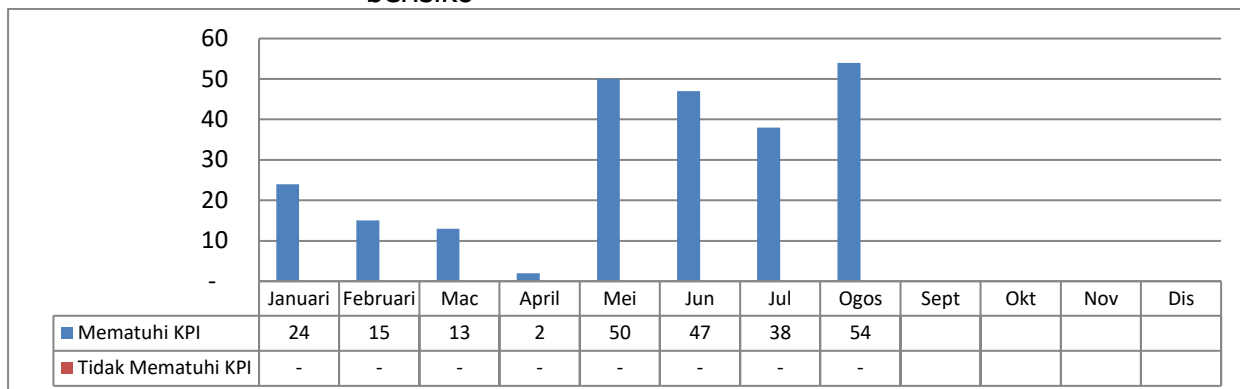
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Jan – April	Mei – Ogos	Sept - Okt
% Capai	100%	100%	
% Tidak Capai	-	-	
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	

7.0 JABATAN PELESENAN

JUMLAH KPI : 1

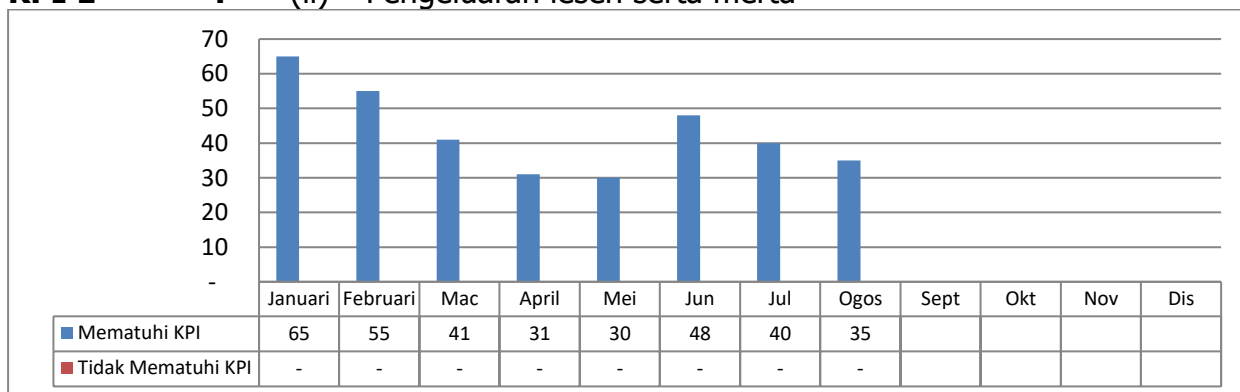
KPI 1 : (i) Tidak lebih 30 hari bagi lesen perniagaan dan iklan berisiko



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	
% Tidak Capai	-	-	
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	

KPI 1 : (ii) Pengeluaran lesen serta merta



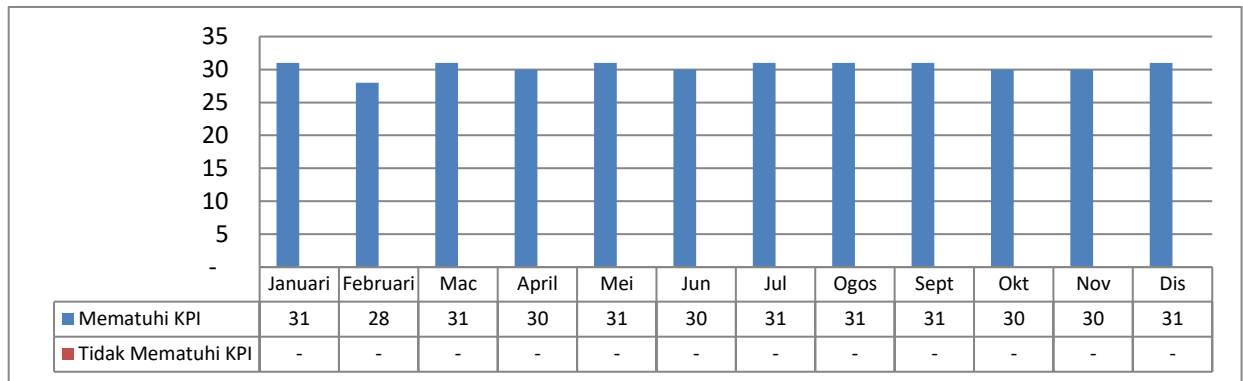
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	
% Tidak Capai	-	-	
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	

8.0 JABATAN KESIHATAN AWAM & PERSEKITARAN

JUMLAH KPI : 2

KPI 1 (i) : Memantau kerja-kerja kebersihan yang dilaksanakan konsesi lantikan mengikut jadual ditetapkan

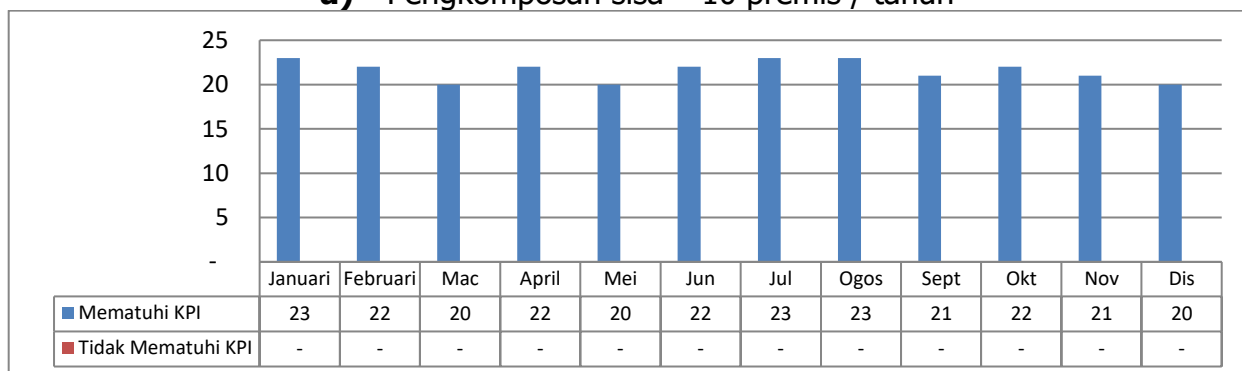


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 1 (ii) : Pelaksanaan program-program kelestarian di Bahagian Kebersihan

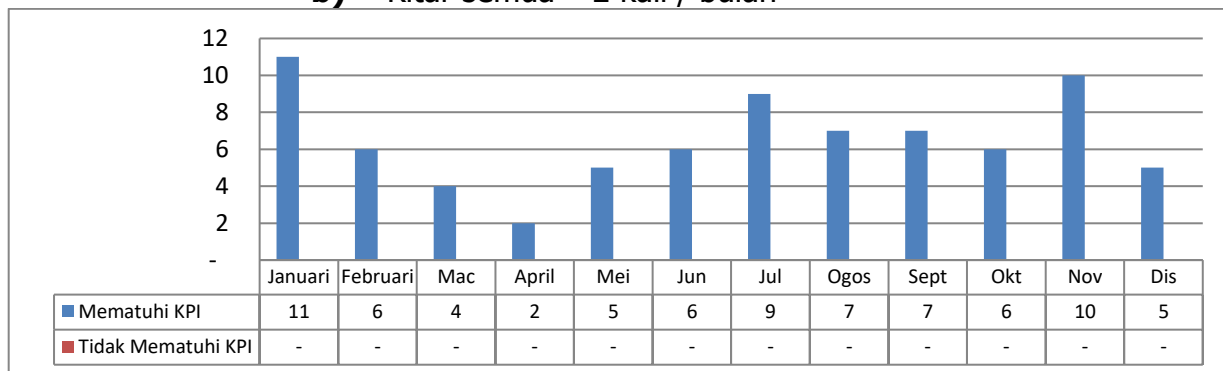
a) Pengkomposan sisa – 10 premis / tahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

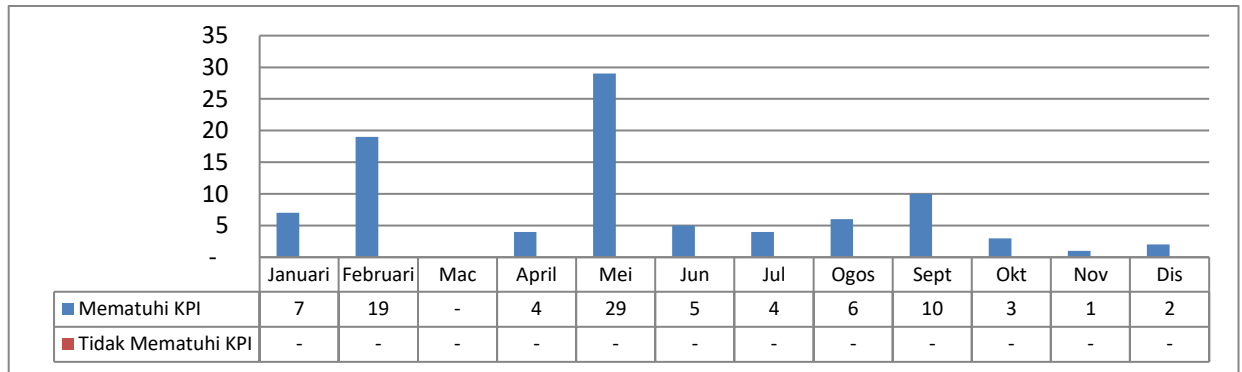
b) Kitar semua – 2 kali / bulan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

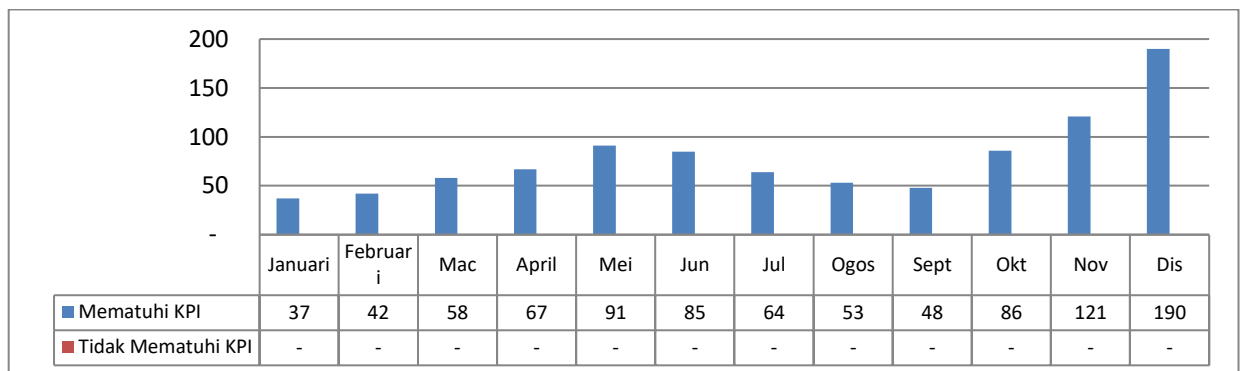
- c) Ceramah / program kelestarian Bersama sekolah / komuniti / NGO – 2 kali / bulan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

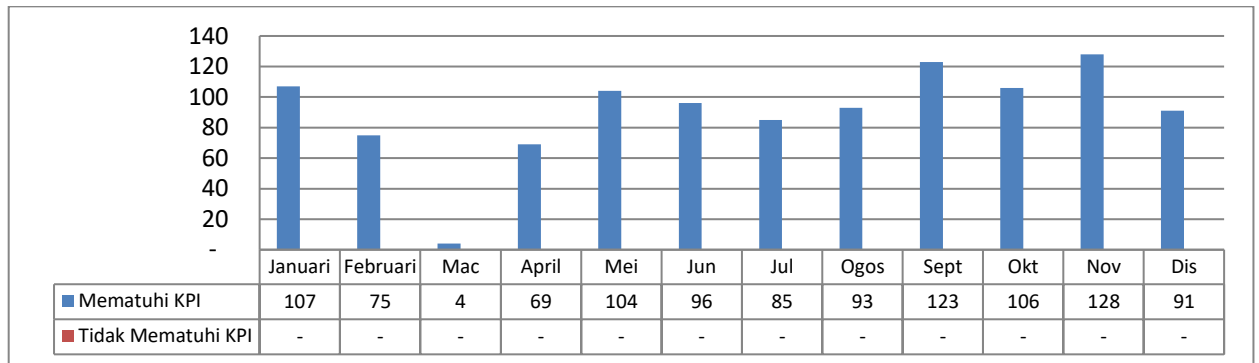
- KPI 1 (iii) :** Menjalankan kerja-kerja pencegahan dan kawalan vektor dalam tempoh 2 hari dari laporan kes diterima



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

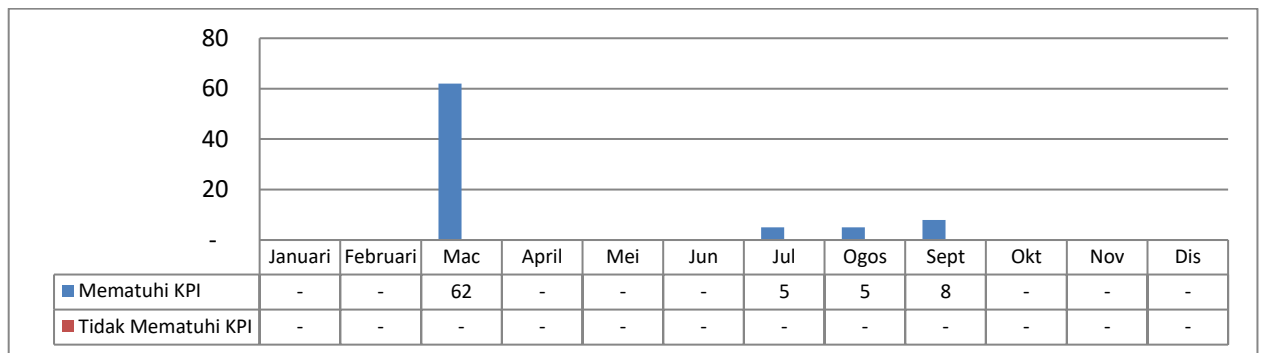
KPI 1 (iv) : Mengadakan pemeriksaan penggredan terhadap kesemua premis makanan berlesen dalam tempoh yang telah ditetapkan sekurang-kurangnya 1 premis setahun sekali pemeriksaan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 1 (v) : Menjalankan penggredan tandas awam milik MBPG mengikut jadual yang telah dirancang sekurang-kurangnya 2 kali setahun

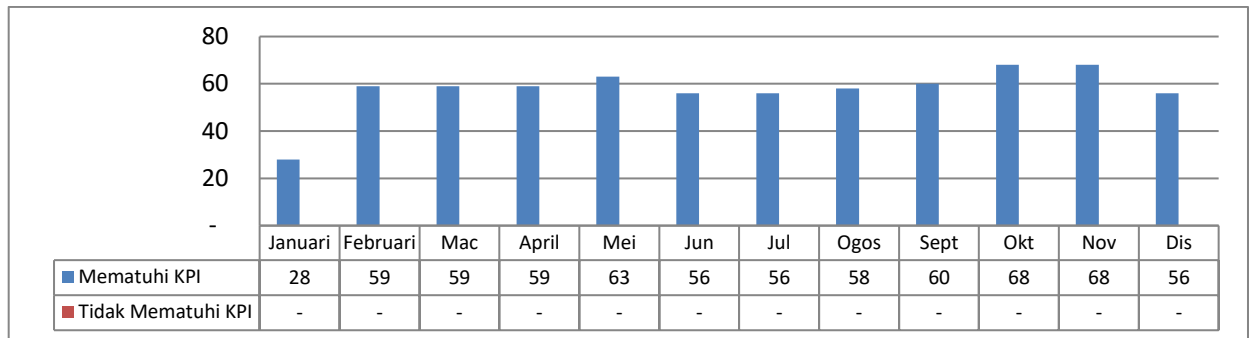


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 1 (vi) : Pemantauan kerja-kerja kawalan lipas, lalat, tikus dan anjing liar

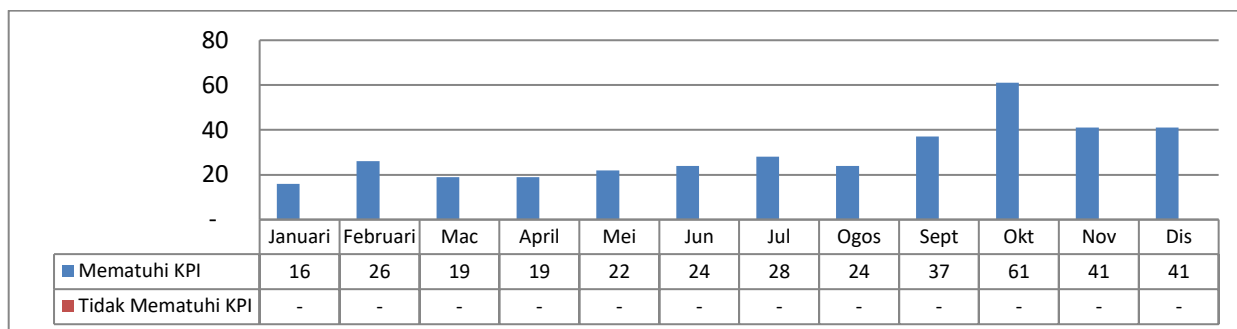
a) Mengikut jadual yang telah ditetapkan sekurang-kurangnya 1 premis 1 kali setahun (LILATI)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

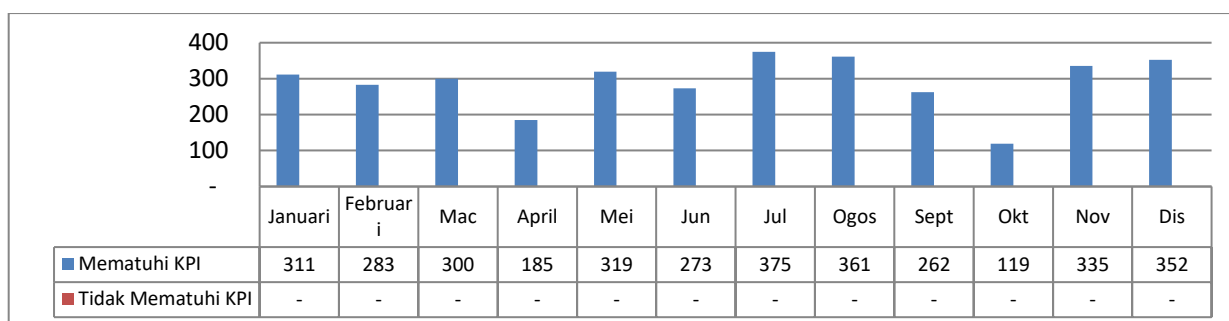
- b) Mengikut jadual yang telah ditetapkan sekurang-kurangnya kekerapan operasi 10 kali sebulan (anjing liar)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

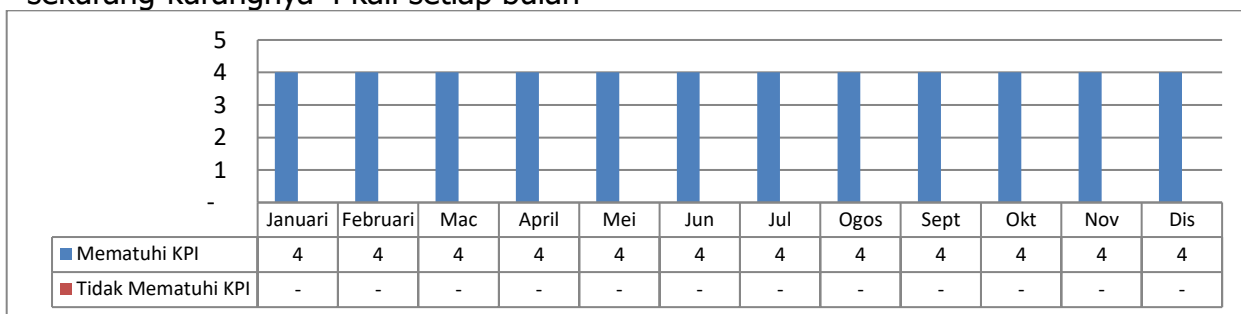
- KPI 2 (i)** : Melaksanakan rondaan berkala setiap bulan (purata 100 kilang /bulan)



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	
% Tidak Capai	-	-	
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	

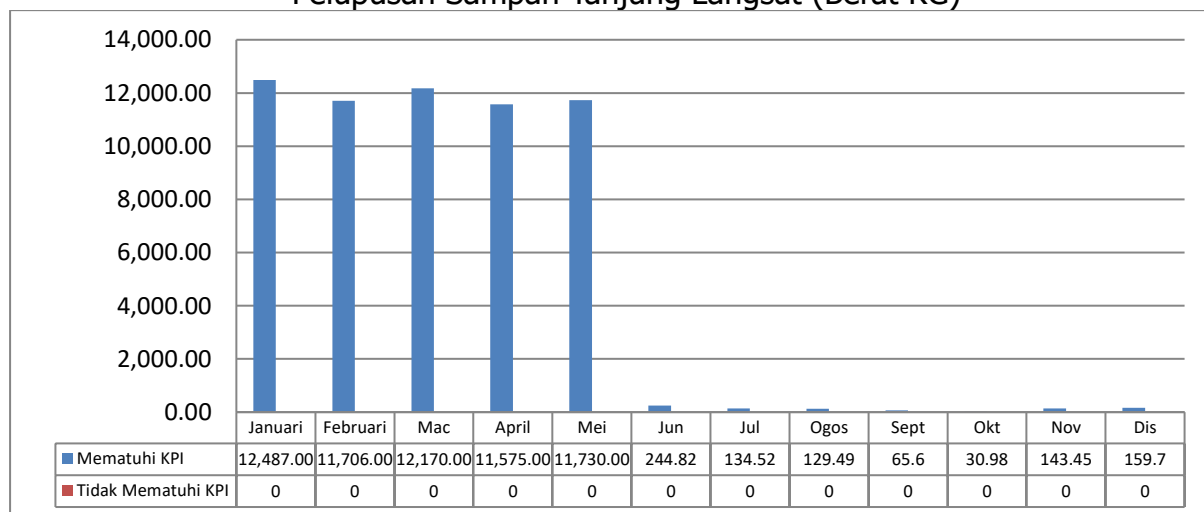
KPI 2 (ii) : Melaksanakan persampelan kualiti udara (PM2.5) sekurang-kurangnya 4 kali setiap bulan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 2 (iii) : Hanya sampah bukan terjadual di lupuskan di Tapak Pelupusan Sampah Tanjung Langsat (Berat KG)



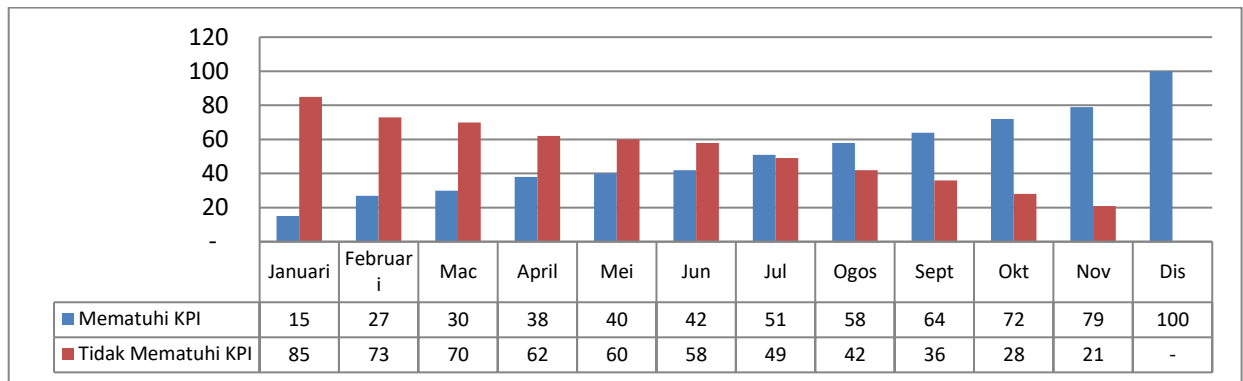
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

9.0 JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

JUMLAH KPI : 4

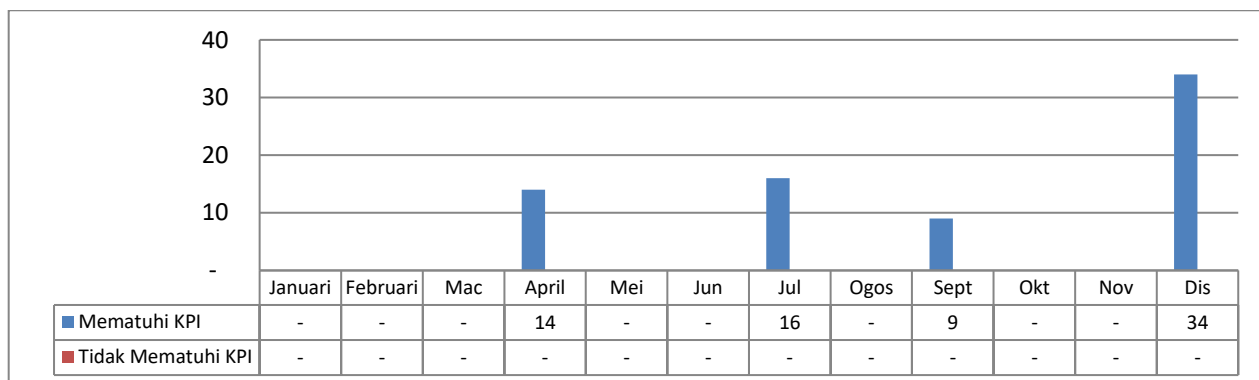
KPI 1 : Setiap warga kerja menghadiri sekurang-kurangnya 5 hari kursus setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	38%	58%	100%
% Tidak Capai	62%	42%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Sasaran pencapaian kursus 5 hari setahun adalah berdasarkan setahun kalendar. Kursus, bengkel dan program masih dijalankan sehingga bulan Disember 2025	Sasaran pencapaian kursus 5 hari setahun adalah berdasarkan setahun kalendar. Kursus, bengkel dan program masih dijalankan sehingga bulan Disember 2025	-

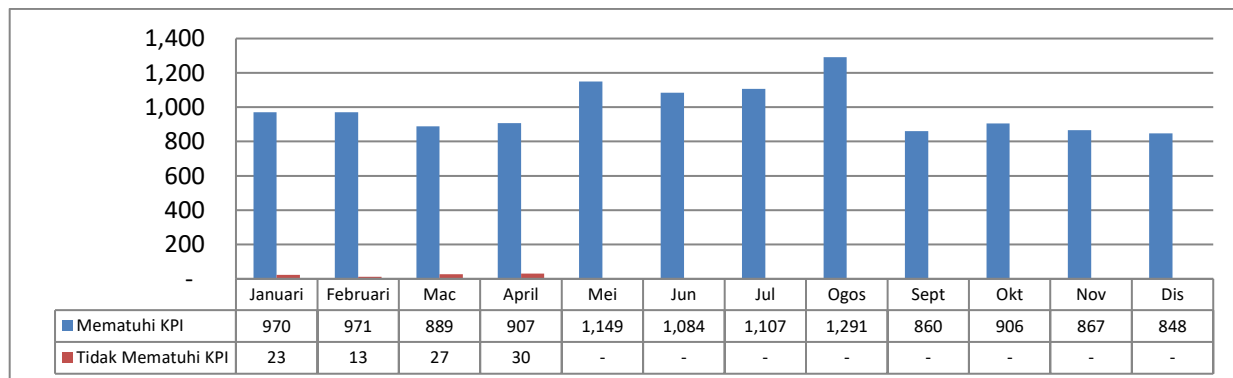
KPI 2 : Memastikan semakan keperluan sumber manusia dibuat sekurang-kurangnya sekali setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

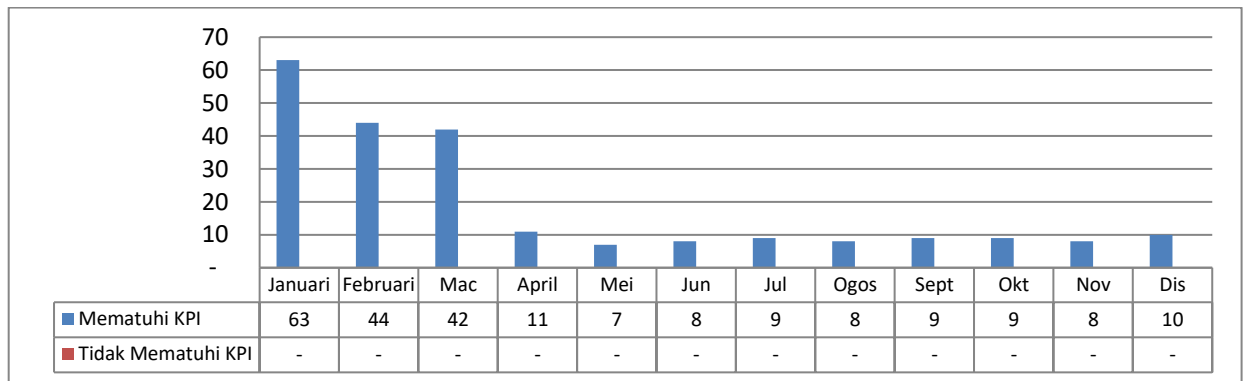
KPI 3 : Permohonan tempahan kenderaan melalui sistem Katsana Mobility mestilah dikemaskini dalam tempoh 1 hari sebelum perjalanan dilakukan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	31.29%	38.78%	29.15%
% Tidak Capai	0.78%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	1. Tempahan tidak dapat diluluskan kerana semua kenderaan sedang digunakannya pada tarikh yang dipohon 2. Kenderaan sedang di selenggara mengikut jadual penyelenggaraan 3. Permohonan di tolak kerana jabatan membuat tempahan di saat akhir	1. Tempahan tidak dapat diluluskan kerana semua kenderaan sedang digunakannya pada tarikh yang dipohon 2. Kenderaan sedang di selenggara mengikut jadual penyelenggaraan 3. Permohonan di tolak kerana jabatan membuat tempahan di saat akhir	1. Tempahan tidak dapat diluluskan kerana semua kenderaan sedang digunakannya pada tarikh yang dipohon 2. Kenderaan sedang di selenggara mengikut jadual penyelenggaraan 3. Permohonan di tolak kerana jabatan membuat tempahan di saat akhir

KPI 4 : Stor dibuat pada hari Isnin dan Rabu, jam 10:00 pagi hingga 12:00 tengah hari



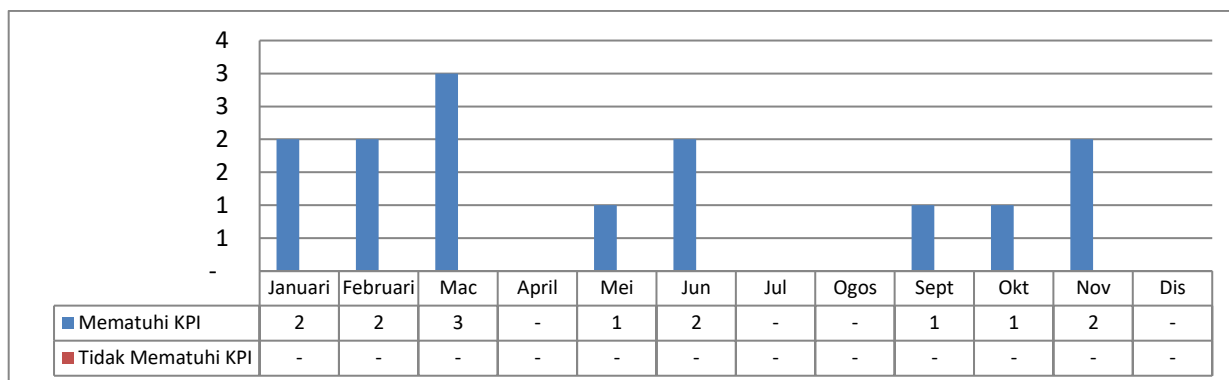
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

10.0 JABATAN KESEJAHTERAAN KOMUNITI DAN PELANCONGAN

JUMLAH KPI : 7

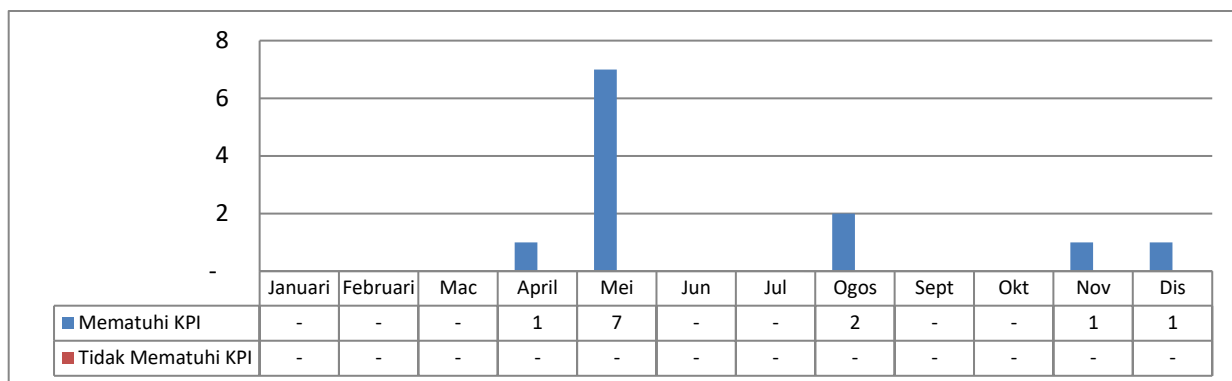
KPI 1 : 10 Acara Setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

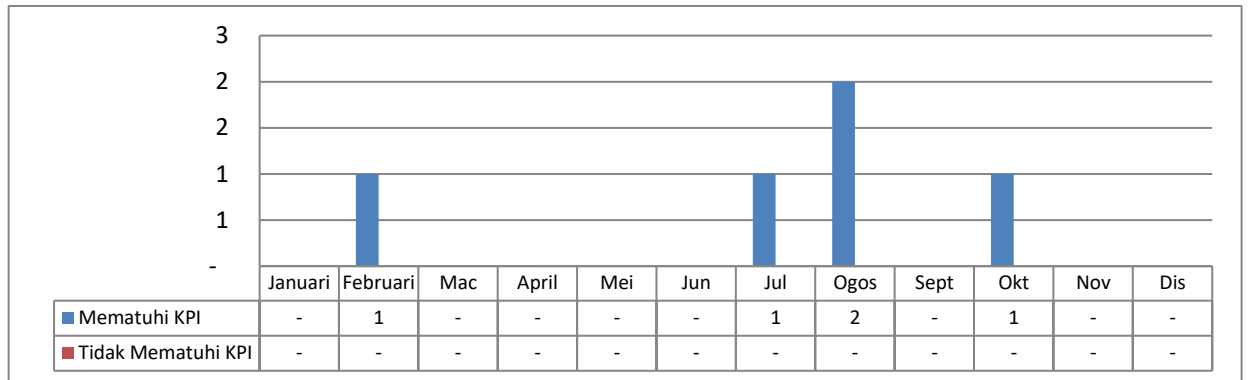
KPI 2 : 7 Acara Setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	14%	100%	100%
% Tidak Capai	86%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Pertembungan program rasmi iaitu Majlis Perasmian TMIYC dan aktiviti yang dirancang perlu dimasukkan untuk pengisian pada Mei 2025		

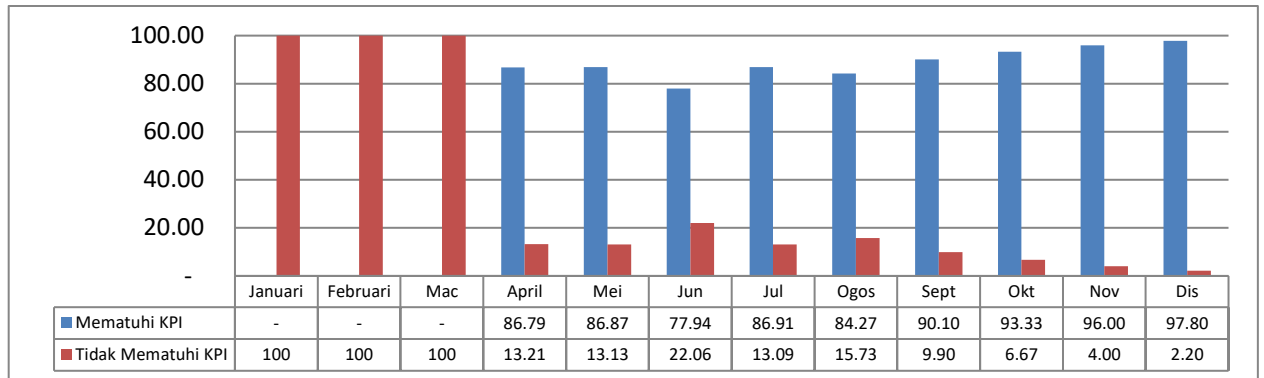
KPI 3 : 4 Acara Setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	25%	100%	100%
% Tidak Capai	75%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Masih dalam perancangan pelaksanaan untuk tahun 2025	-	-

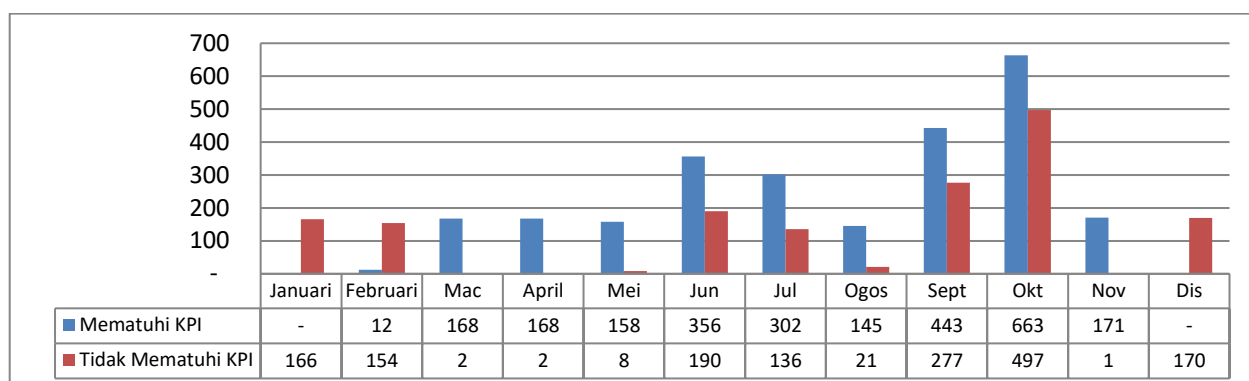
KPI 4 : 100%



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	25%	75%	100%
% Tidak Capai	75%%	25%%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Masih dalam proses pemilihan dan pembelian bahan baru	Masih dalam proses pemilihan dan pembelian bahan baru	Proses pemilihan dan pembelian telah dapat dilaksanakan sepanjang tahun 2025

KPI 5 : Siap diproses tidak melebihi 1 bulan dari tarikh pembelian



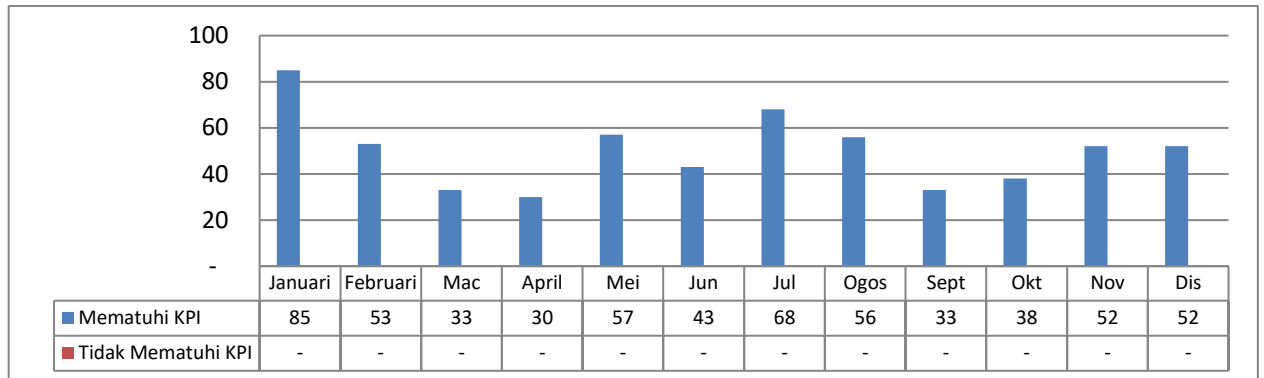
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	13.46%	37.16%	50.62%
% Tidak Capai	86.54%	62.84%	49.38%
Tidak capai disebabkan oleh	Masih dalam proses pemilihan dan pembelian bahan baru	Masih dalam proses pemilihan dan pembelian bahan baru	Masih dalam proses pemilihan dan pembelian bahan baru

NOTA:

Jumlah keseluruhan buku yang telah siap proses sepanjang tahun 2025 adalah 100%

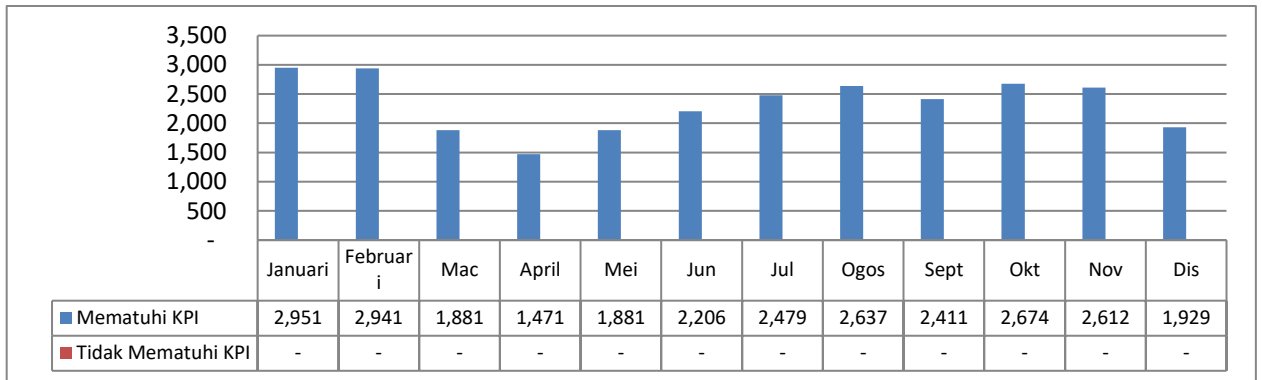
KPI 6 : Tidak melebihi 30 minit



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei– Ogos	Sept- Disember
% Capai	33.5%	70.83%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Sehingga April keahlian PAPG adalah 201 orang	Sehingga Ogos keahlian PAPG adalah 425 orang	Sehingga Disember keahlian PAPG adalah 600 orang

KPI 7 : Tidak melebihi 1 minit



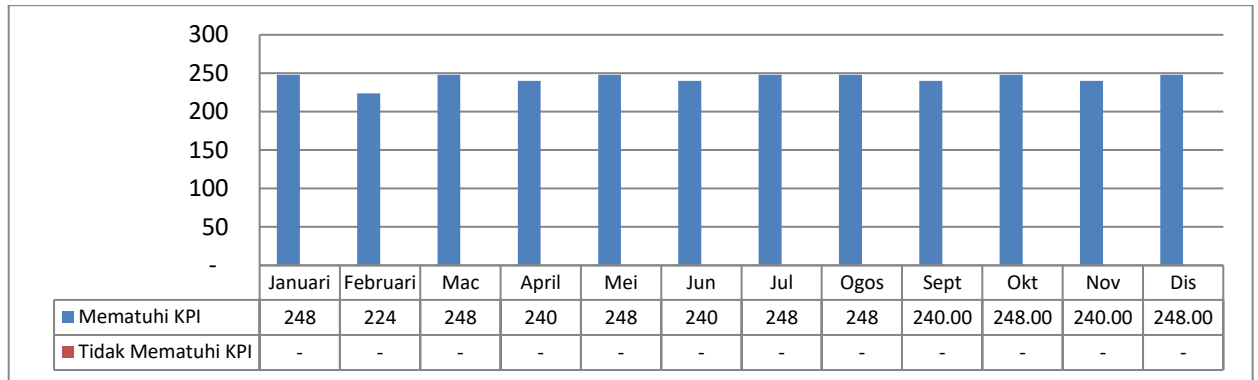
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	46.22%	46.01%	100%
% Tidak Capai	0	0	0
Tidak capai disebabkan oleh	Sehingga April jumlah peminjaman dan pemulangan adalah seramai 9,244 orang	Sehingga Ogos jumlah peminjaman dan pemulangan adalah seramai 18,447 orang	Sehingga Disember jumlah peminjaman dan pemulangan adalah seramai 28,073 orang

11.0 JABATAN PENGUATKUASAAN

JUMLAH KPI : 5

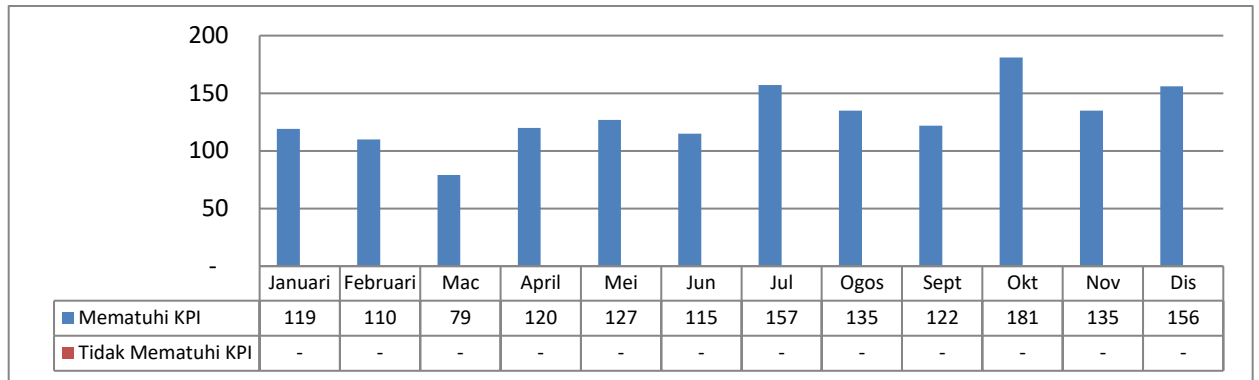
KPI 1 : 720 kali rondan setahun beserta laporan langkap. Tindakan 3 hari bekerja.



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

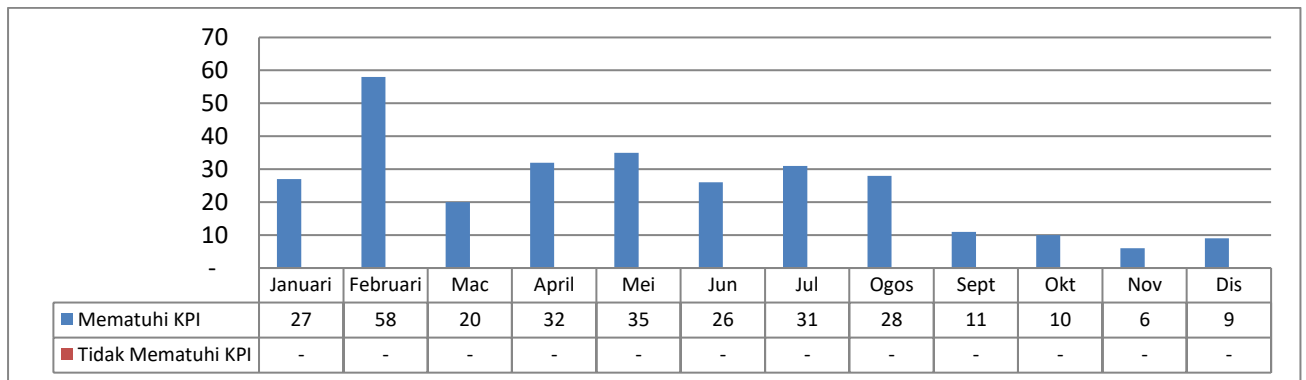
KPI 2 : Tindakan 3 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	
% Tidak Capai	-	-	
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	

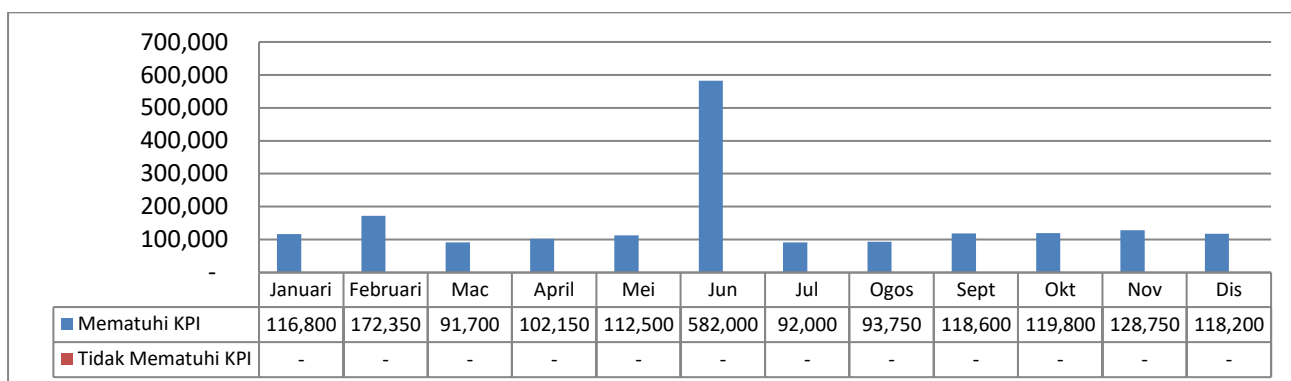
KPI 3 : Operasi dilaksanakan 36 kali setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

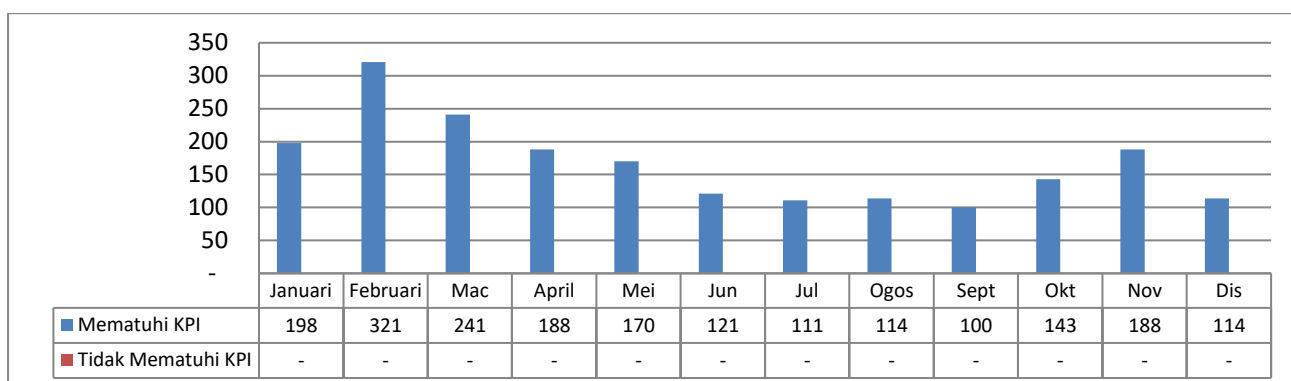
KPI 4 : Pengeluaran kompaun RM 500 ribu setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 5 : Sitaan 1,200 unit setahun



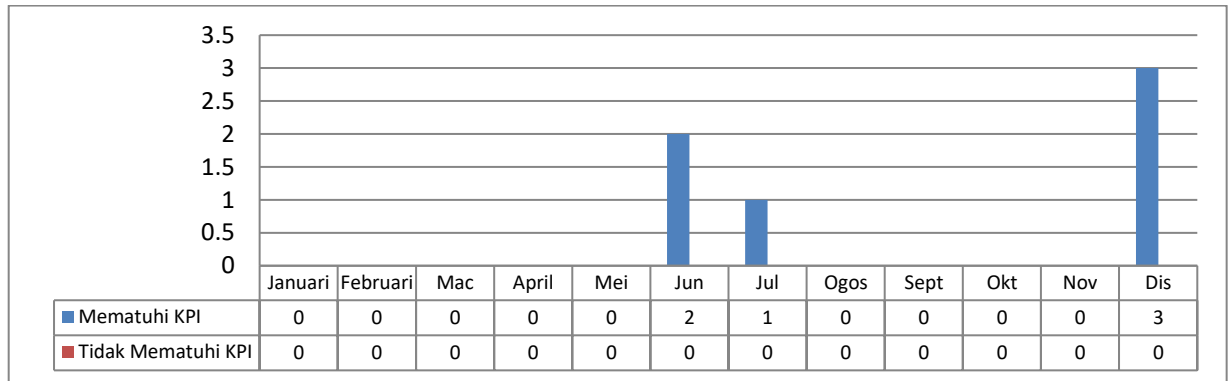
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

12.0 JABATAN LANDSKAP

JUMLAH KPI : 3

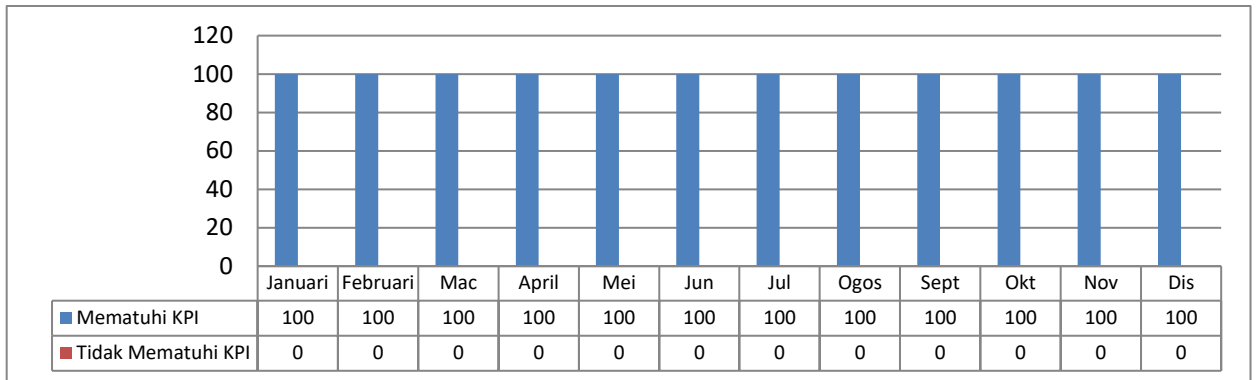
KPI 1 : 5 Projek Setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	30%	100%	100%
% Tidak Capai	70%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Proses dokumentasi dan pelaksanaan projek bermula Mei 2025		

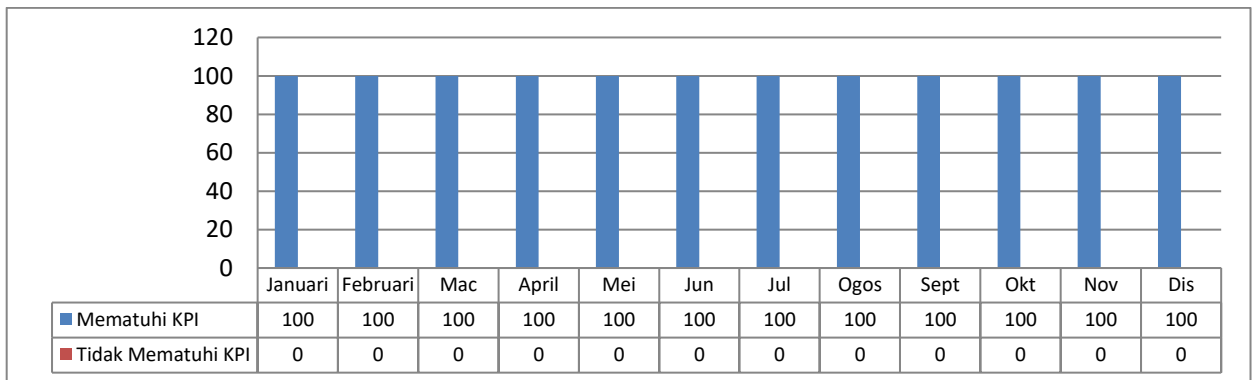
KPI 2 : Prestasi bulanan 90%



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 3 : Memenuhi 100% permohonan



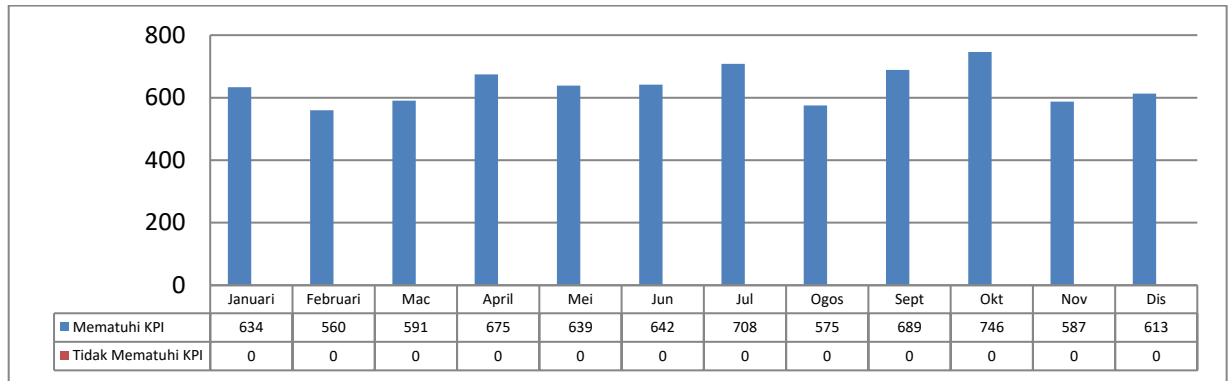
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

13.0 JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM

JUMLAH KPI : 7

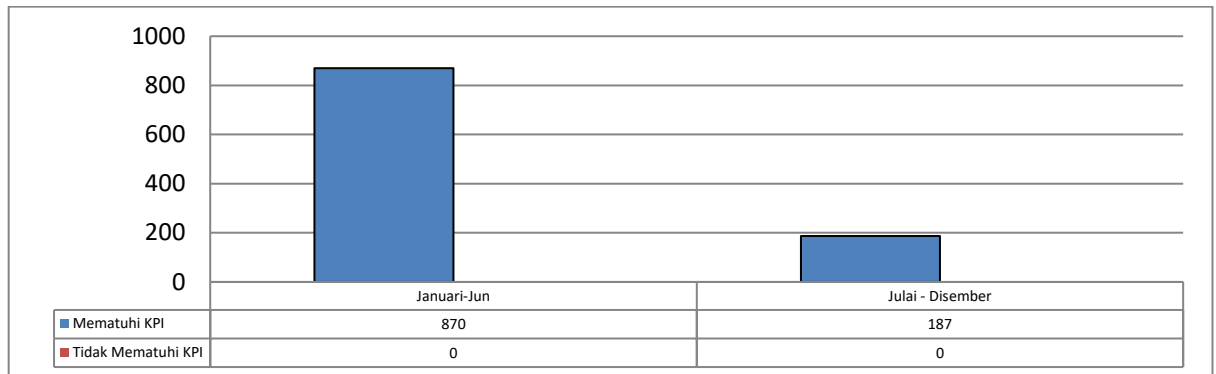
KPI 1 : Dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

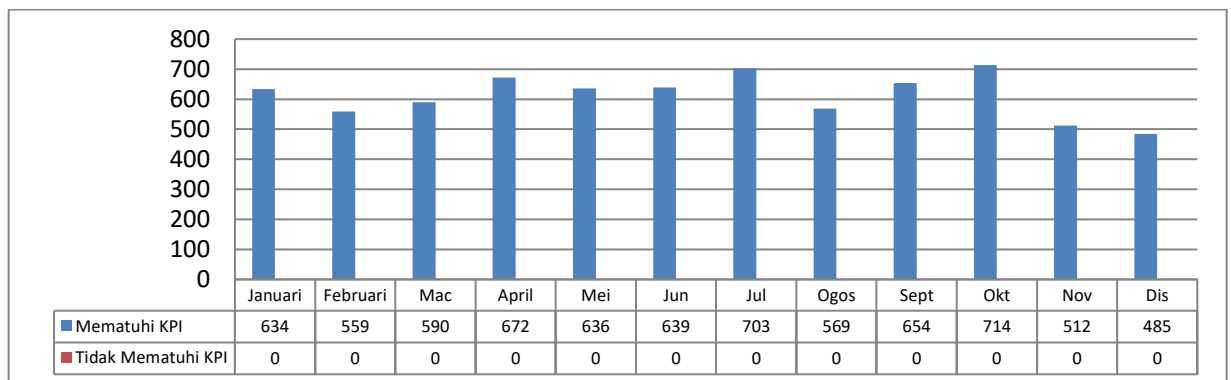
KPI 2 : Memastikan 500 unit borang kepuasan pelanggan diedar bagi setiap separuh penggal dalam setahun



KESIMPULAN :

Sesi	Januari – Jun	Julai - Disember
% Capai	100%	100%
% Tidak Capai	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-

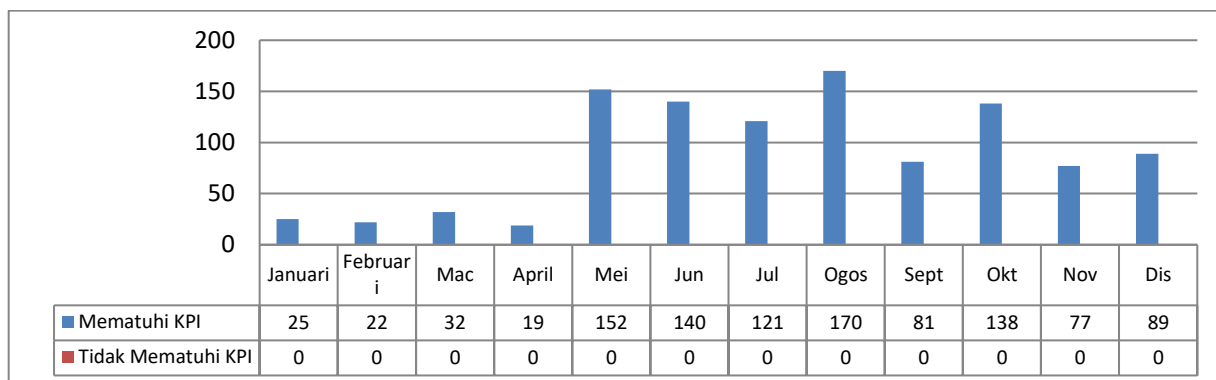
KPI 3 : Dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

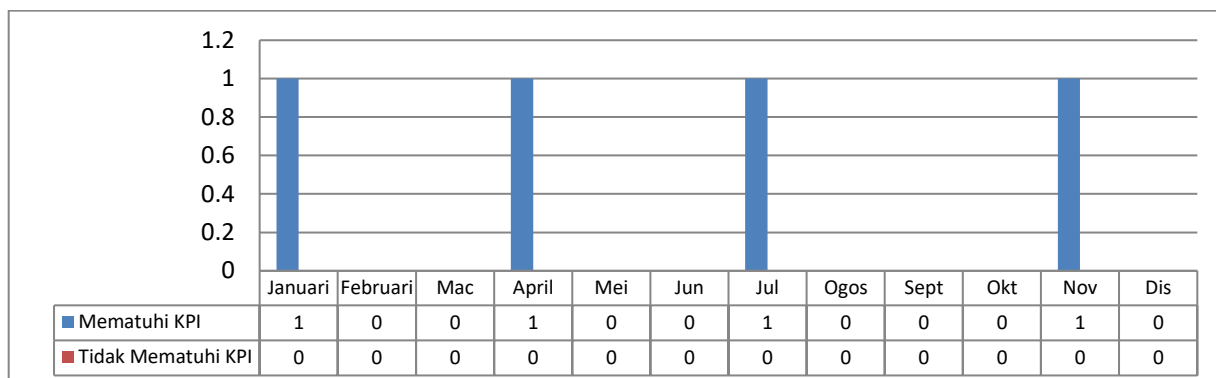
KPI 4 : 15 kali dalam sebulan



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

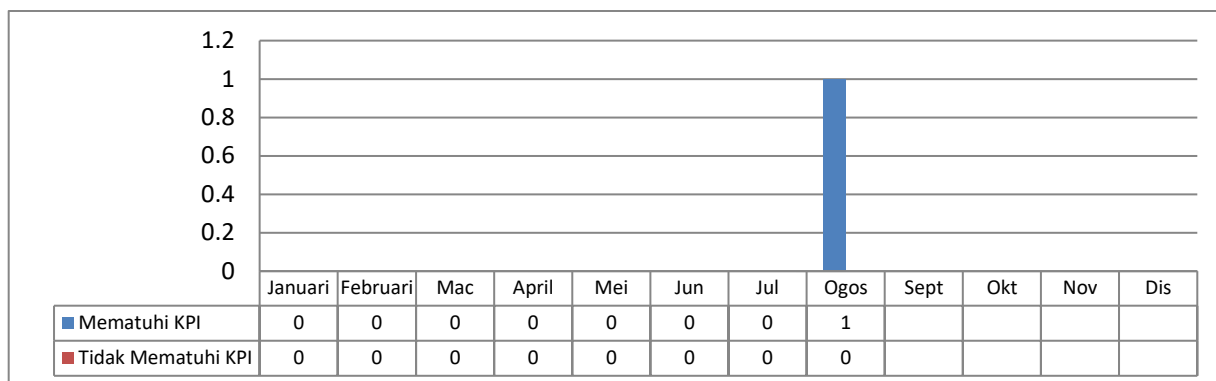
KPI 5 : 4 kali setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	25%	50%	100%
% Tidak Capai	75%	50%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Cetakan Edisi Pertama telah diterbitkan dan diedarkan pada April 2025	Cetakan Edisi Kedua akan diterbitkan pada September 2025 dan diedarkan di laman web dan media sosial MBPG	-

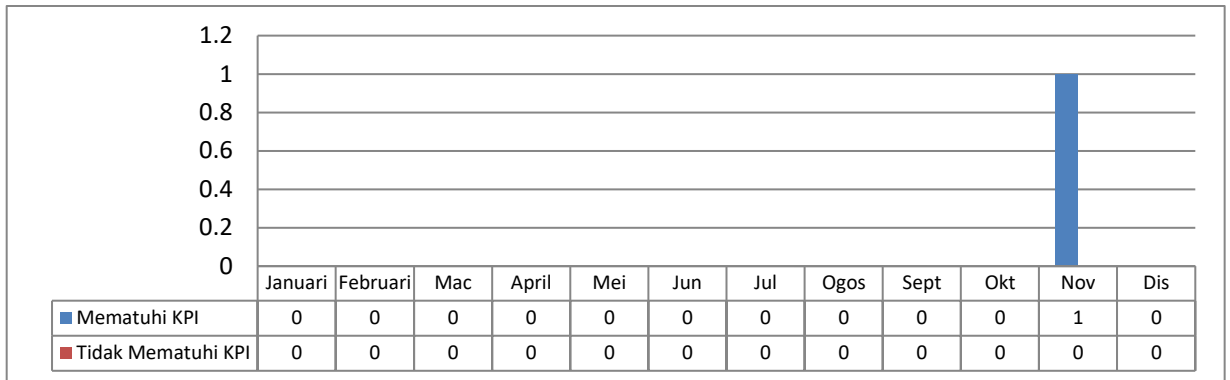
KPI 6 : Sekali dalam setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	-	100%	100%
% Tidak Capai	100%	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	Dalam proses pengumpulan dan kemaskini maklumat daripada Jabatan / Unit	Telah dimasukkan dalam laman sesawang MBPG pada bulan Ogos 2025	-

KPI 7 : Sekali dalam setahun



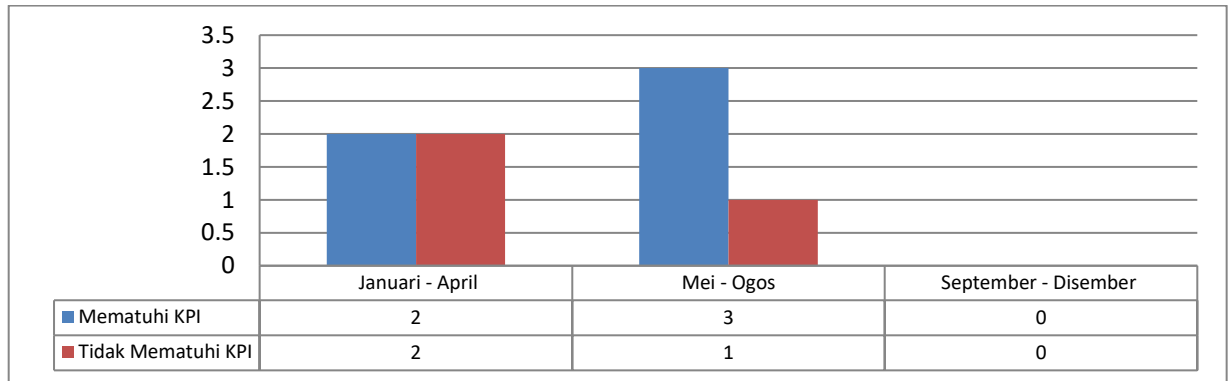
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	-	-	100%
% Tidak Capai	100%	100%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Banyak aktiviti yang melibatkan majlis rasmi anjuran MBPG	Banyak aktiviti yang melibatkan majlis rasmi anjuran MBPG	-

14.0 UNIT AUDIT DALAM DAN INTEGRITI

JUMLAH KPI : 6

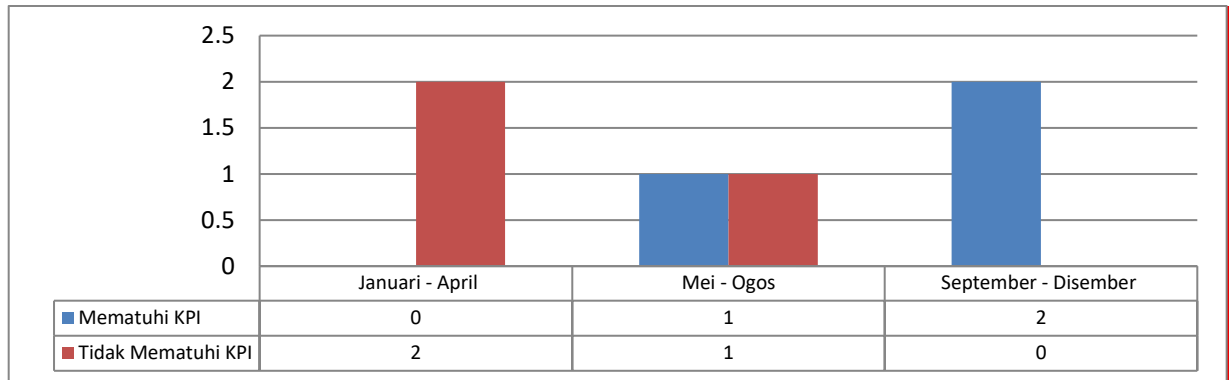
KPI 1 : 4 kali setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	50%	75%	100%
% Tidak Capai	50%	25%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Mesyuarat Jawatankuasa Audit akan dilaksanakan pada bulan Julai dan Oktober 2025	Mesyuarat Jawatankuasa Audit akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2025	-

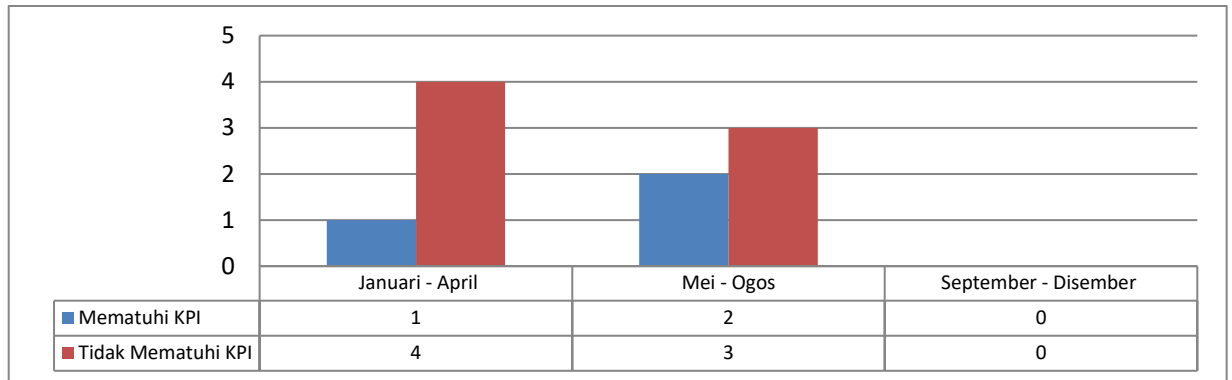
KPI 2 : 2 kali setahun



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	0%	50%	100%
% Tidak Capai	100%	50%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Pengauditan mengejut akan dilaksanakan pada Jun dan Disember 2025	Pengauditan mengejut kali pertama telah dilaksanakan pada 17 Jun 2025. Manakala kali kedua akan dilaksanakan pada Disember 2025	-

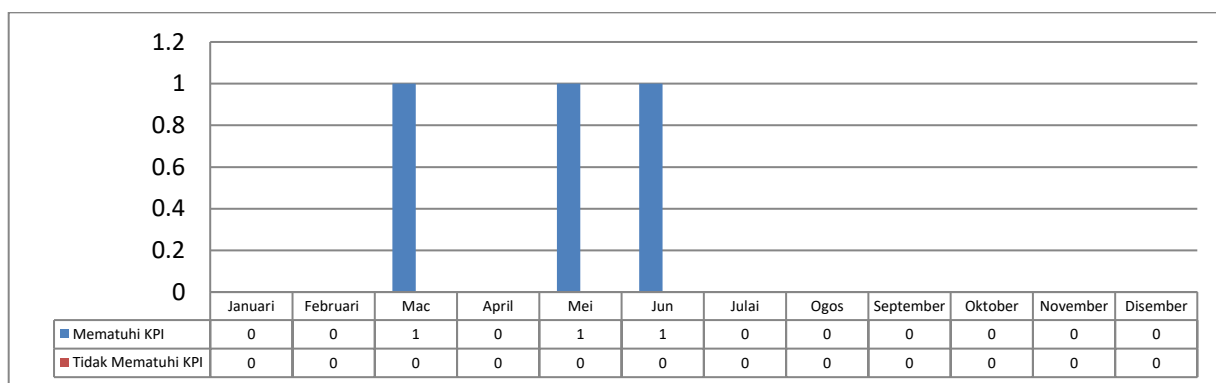
KPI 3 : Dalam tempoh 14 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	20%	40%	100%
% Tidak Capai	80%	60%	-
Tidak capai disebabkan oleh	Pengauditan sedang dijalankan sehingga Disember 2025	Pengauditan masih sedang dijalankan sehingga Disember 2025	-

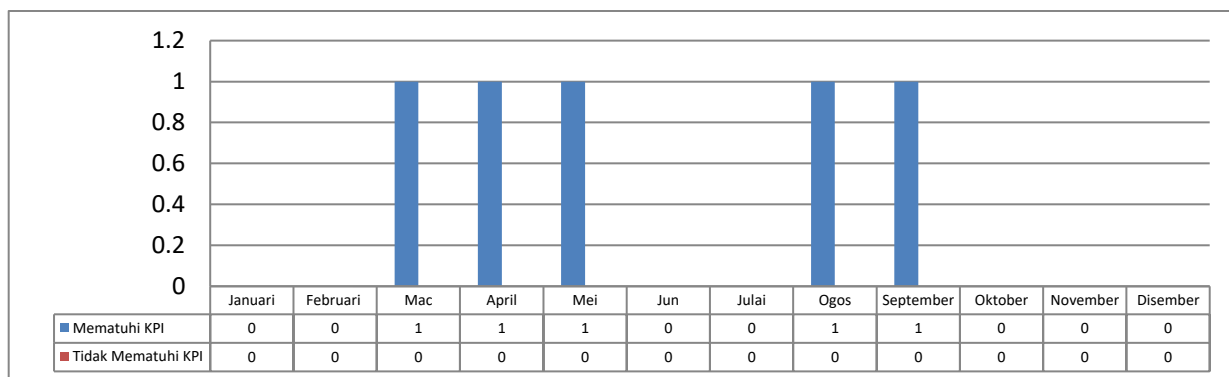
KPI 4 : Dibuat dalam tempoh 90 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

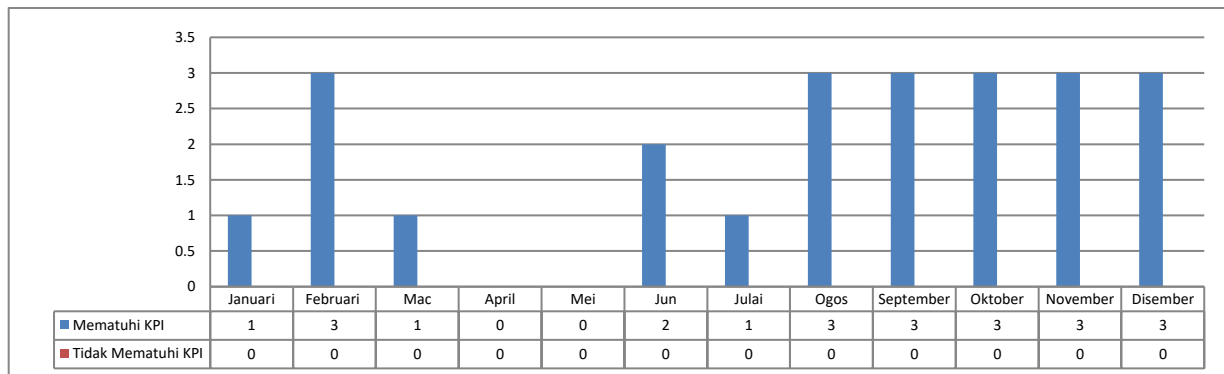
KPI 5 : 3 hari selepas borang aduan ditandatangani oleh Datuk Bandar



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 6 : 5 kali setahun



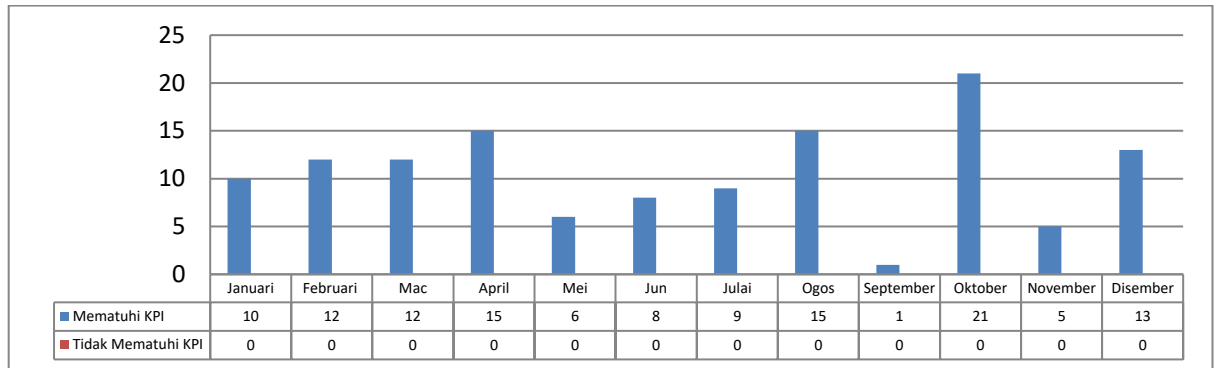
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

15.0 UNIT UNDANG-UNDANG

JUMLAH KPI : 3

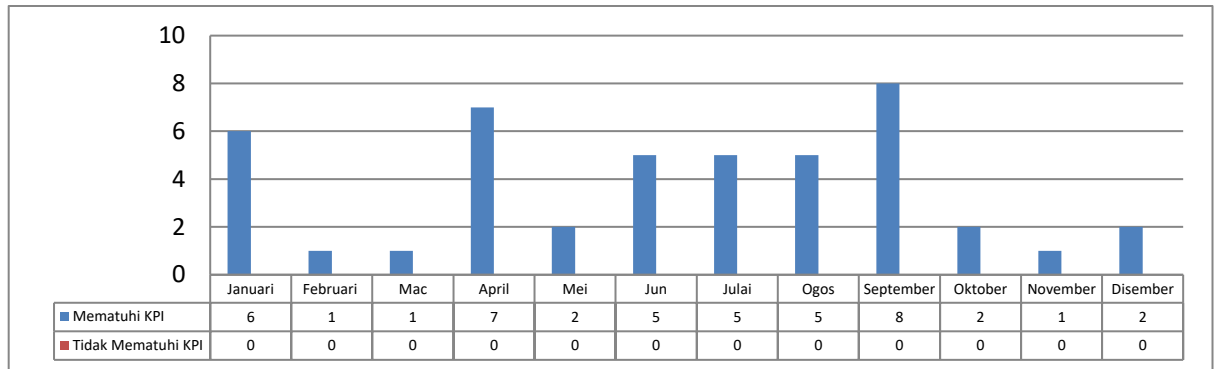
KPI 1 : Tujuh (7) hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

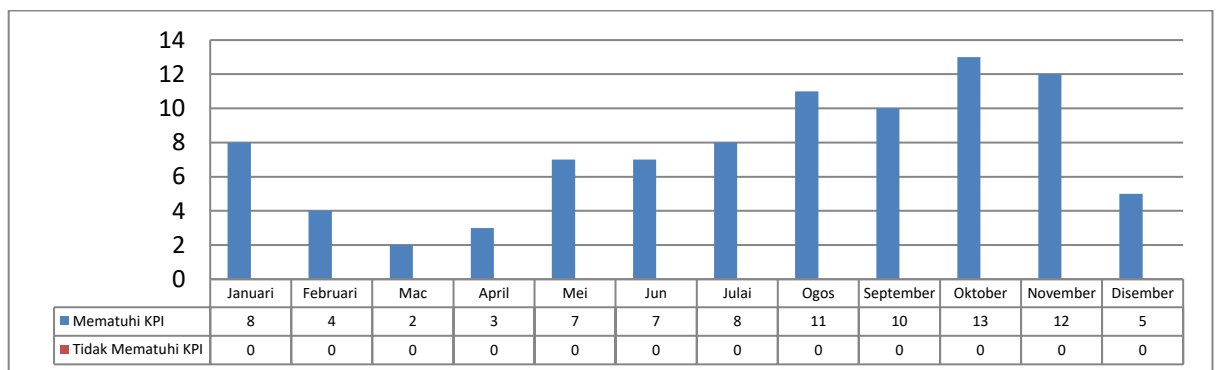
KPI 2 : 30 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 3 : Tiga (3) hari



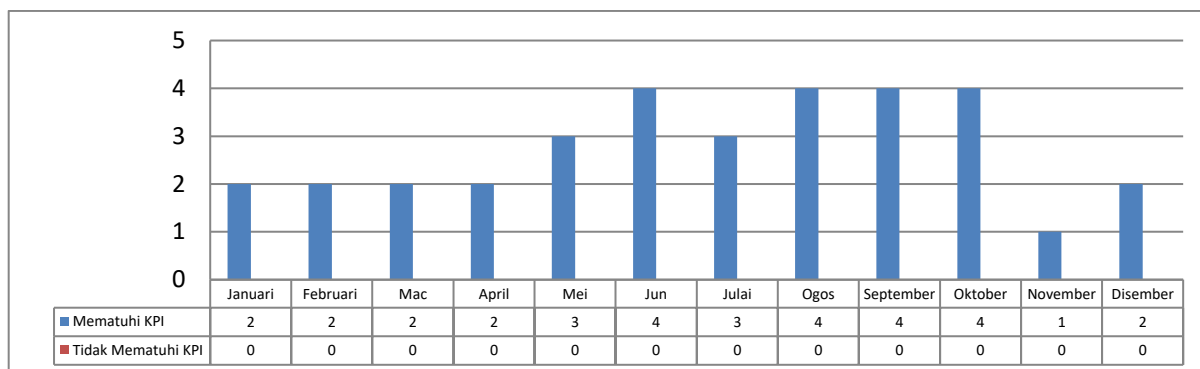
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

16.0 UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT

JUMLAH KPI : 3

KPI 1 : Dalam tempoh 24 jam

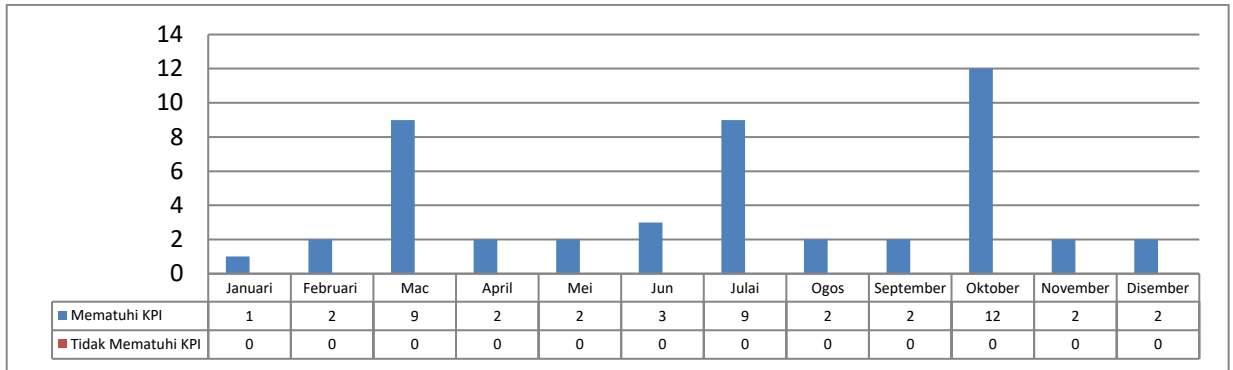


KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

- KPI 2** :
- i. 1- 7 hari pembaikan sendiri
 - ii. 2-4 minggu pembaikan oleh pembekal

i. 1-7 hari pembaikan sendiri



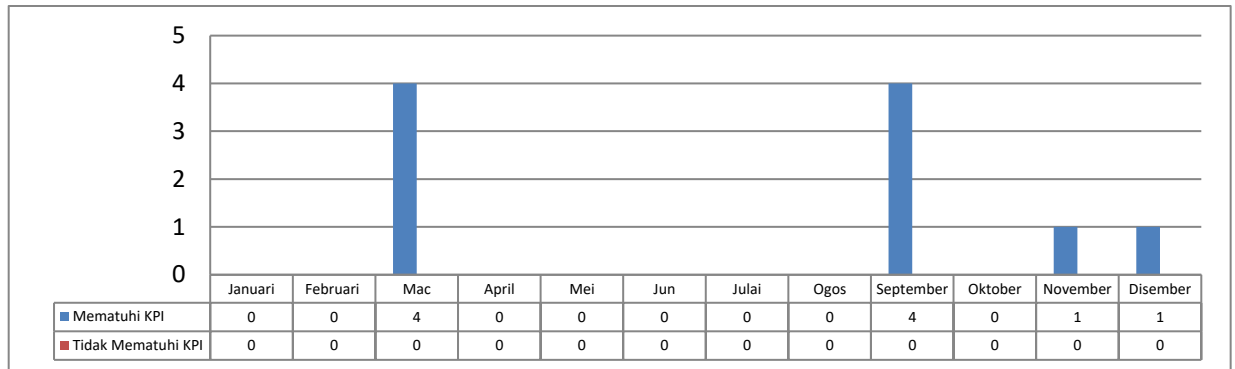
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

Nota :

Masalah dapat diatasi mengikut KPI iaitu 1-7 hari pembaikan sendiri. Manakala pembaikan pembekal mengikut tempoh yang telah ditetapkan.

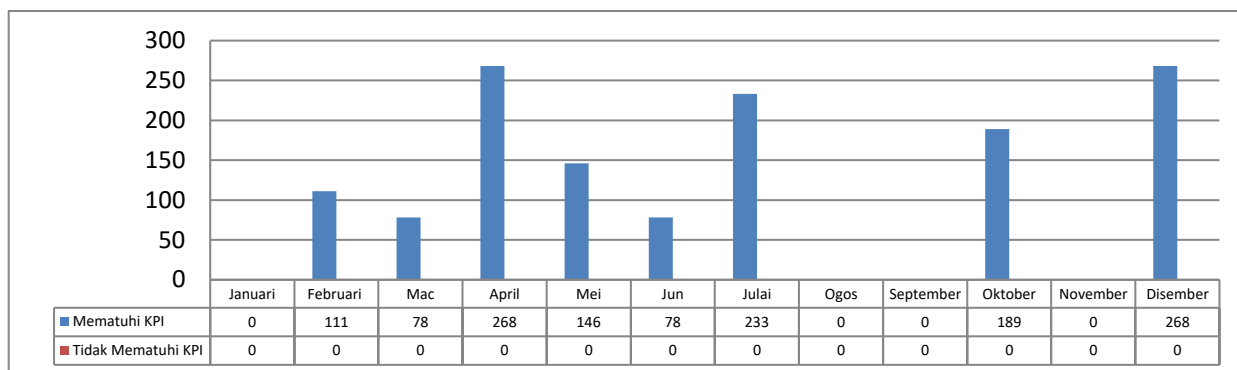
ii. 2-4 minggu pembaikan oleh pembekal



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 3 : 3 kali setahun



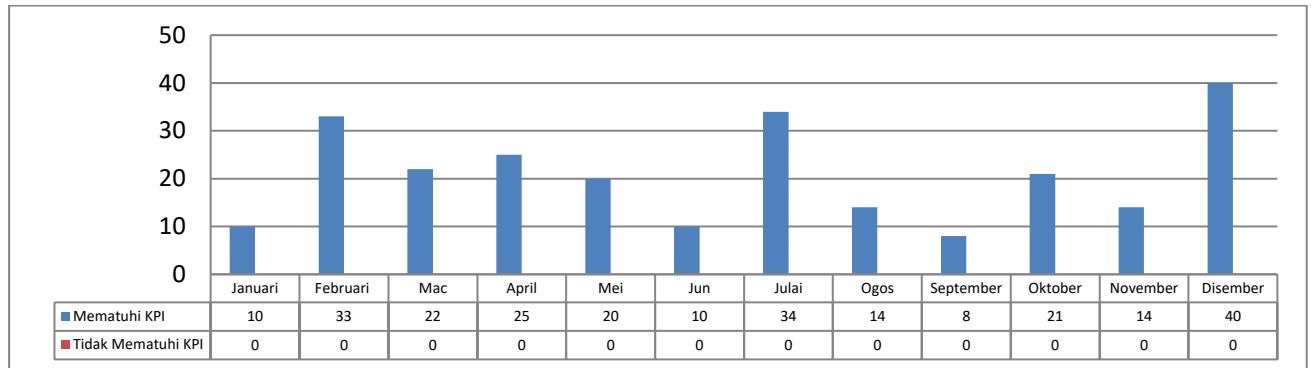
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

17.0 UNIT PENGURUSAN KONTRAK

JUMLAH KPI : 2

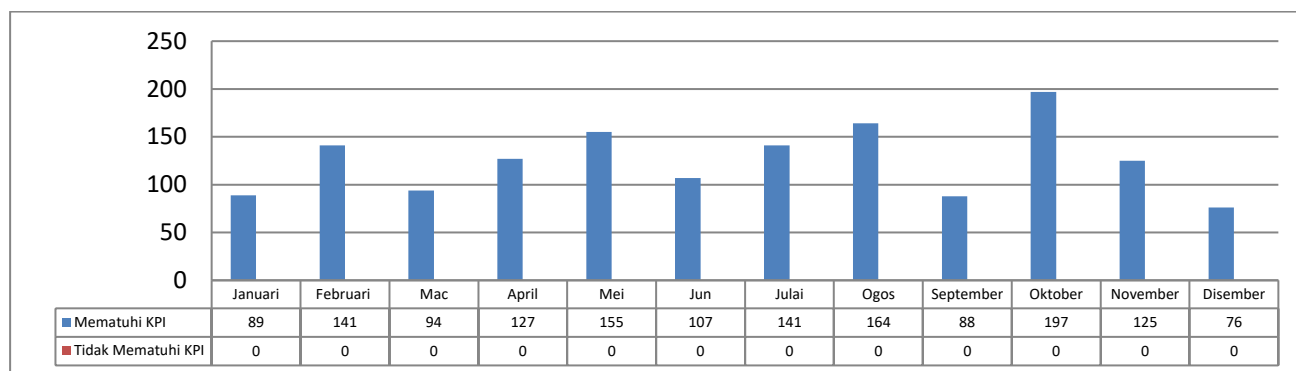
KPI 1 : Dibuat dalam tempoh yang ditetapkan 3 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

KPI 2 : 3 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima dan pemilihan kontraktor diluluskan oleh Datuk Bandar



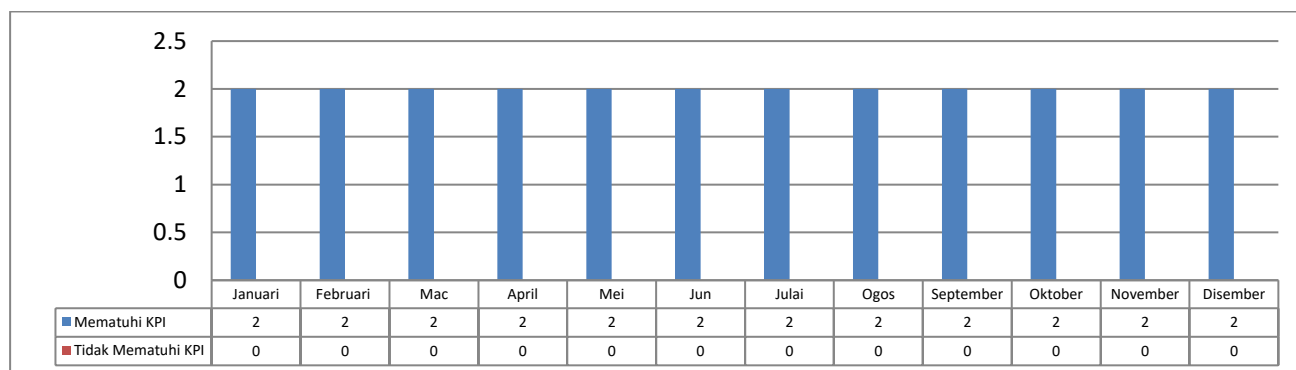
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

18.0 UNIT PUSAT SEHENTI

JUMLAH KPI : 2

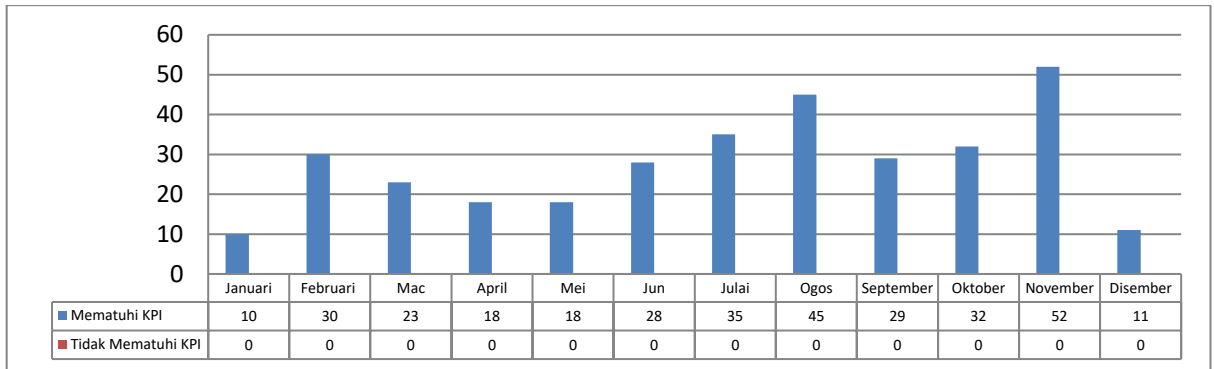
- KPI 1 :**
- Penyediaan minit mesyuarat dalam tempoh 3 hari bekerja
 - Pengedaran minit mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

- KPI 2 :**
- i. Pelan Kebenaran Merancang (KM) : 57 hari
 - ii. Pelan Bangunan (PB) : 37 hari
 - iii. Pelan Kerja Tanah, Jalan dan Parit (PJ) : 57 hari
 - i. Pelan Lampu Jalan : 33 hari
 - ii. Pelan Nama Taman, Jalan dan Nombor Bangunan : 33 hari



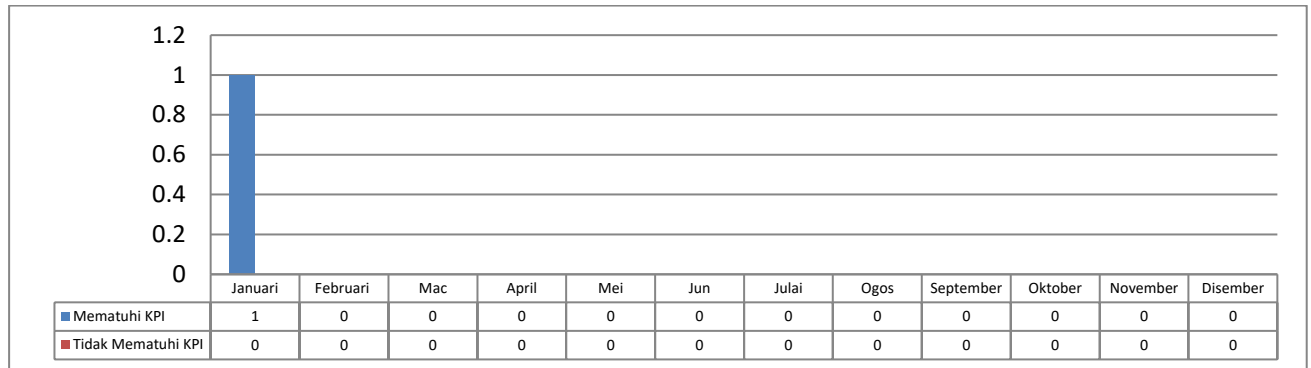
KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	100%	100%
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-

19.0 CAWANGAN PESURUHJAYA BANGUNAN

JUMLAH KPI : 1

KPI 1 : Dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja



KESIMPULAN :

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN			
Sesi	Januari – April	Mei – Ogos	Sept - Disember
% Capai	100%	-	-
% Tidak Capai	-	-	-
Tidak capai disebabkan oleh	-	-	-