

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBMB BAGI BULAN JUN 2025

| JABATAN                                     | PERKHIDMATAN                                                                                                                                                                          | TEMPOH                                                                                                                                                              | PROSES/ MEKANISME YANG DIGUNAPAKAI                                                                                           | BIL. PERMOHONAN TERIMA                                      | BIL. PERMOHONAN SELESAI                                    | BIL. TIDAK MENGIKUT PIAGAM | % SELESAI MENGIKUT PIAGAM | PUNCA TIDAK CAPAI PIAGAM | PENAMBAHBAIKAN                               |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|
| PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA (JPSM)        | MENGELUARKAN SURAT KEPUTUSAN URUSAN PERKHIDMATAN UNTUK PROSES PENGESAHAN PERLANTIKAN                                                                                                  | 5 HARI                                                                                                                                                              | MESY. JIK LANTIKAN DAN KENAIKAN PANGKAT                                                                                      | 0                                                           | 0                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| KEWANGAN (JW)                               | PEMBAYARAN BIL DAN TUNTUTAN DISELESAIKAN DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA                                                                                       | 14 HARI                                                                                                                                                             | SISTEM DAFTAR BIL                                                                                                            | 375                                                         | 375                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA (JPPH)       | PERMOHONAN PINDAH MILIK / TUKAR NAMA PEGANGAN KADAR DARI TARIKH TERIMAAN DOKUMEN YANG LENGKAP DAN SEMPURNA                                                                            | 7 HARI                                                                                                                                                              | SISTEM LOGINS                                                                                                                | 416                                                         | 416                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | MINTA PEMOHON UNTUK MERUJUK PANDUAN PENGGUNA |
| KEJURUTERAAN (JK)                           | KELULUSAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM                                                                                                                               | 7 HARI                                                                                                                                                              | SISTEM PERGERAKAN FAIL                                                                                                       | 12                                                          | 12                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | ULASAN PELAN JALAN PARIT, KERJA TANAH DAN LAMPU AWAM                                                                                                                                  | 14 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 12                                                          | 12                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PERANCANG (JP)                              | ULASAN TEKNIKAL UNTUK PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG MELALUI BORANG A1                                                                                                                | 14 HARI                                                                                                                                                             | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 3                                                           | 3                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | ULASAN TEKNIKAL PERMOHONAN PECAH BAHAGIAN, PENYATUAN LOT, PECAH SEMPADAN DAN TUKAR SYARAT                                                                                             | 21 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 3                                                           | 3                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | KELULUSAN KEBENARAN MERANCANG (PENGESAHAN PELAN DAN SYARAT SURAT KELULUSAN BORANG C1)                                                                                                 | 7 HARI                                                                                                                                                              |                                                                                                                              | 7                                                           | 7                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PENGURUSAN KORPORAT DAN KOMUNITI (JPKK)     | MAKLUMBALAS ADUAN PELANGGAN                                                                                                                                                           | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISPAA                                                                                                                       | 529                                                         | 529                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PELESENAN DAN KESIHATAN PERSEKITARAN (JPKP) | MEMPROSES PERMOHONAN LESEN (a) BARU                                                                                                                                                   | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISTEM LOGINS                                                                                                                | 187                                                         | 181                                                        | 0                          | 96.79%                    | PEGAWAI BERCUTI / KURSUS | -                                            |
|                                             | (b) PEMBAHARUAN                                                                                                                                                                       | 1 JAM                                                                                                                                                               |                                                                                                                              | 934                                                         | 934                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | MEMPROSES PERMOHONAN PENYEWAAN GERAU/RUANG NIAGA                                                                                                                                      | 21 HARI                                                                                                                                                             | TEMUDUGA GERAJ                                                                                                               | 13                                                          | 13                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | MENJALANKAN PEMERIKSAAN DAN PENGREDAN PREMIS MAKANAN DI KAWASAN PENTADBIRAN MBMB                                                                                                      | GREDA - 2 TAHUN SEKALI                                                                                                                                              | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 93                                                          | 93                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             |                                                                                                                                                                                       | GREDA B - 1 TAHUN SEKALI                                                                                                                                            |                                                                                                                              | 38                                                          | 38                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             |                                                                                                                                                                                       | GREDA C - 6 BULAN SEKALI                                                                                                                                            |                                                                                                                              | 3                                                           | 3                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | MELAKSANAKAN TINDAKAN PENGAWALAN ANJING LIAR                                                                                                                                          | 30 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 160                                                         | 160                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| KAWALAN BANGUNAN (JKB)                      | MEMPROSES PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI KEDIAMAN JENIS TERES DISELESAIKAN DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP DITERIMA                                                                         | 5 HARI                                                                                                                                                              | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 41                                                          | 41                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | PEMROSESAN PELAN TAMBAHAN & UBAHSUAI BANGUNAN BIASA                                                                                                                                   | 14 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 38                                                          | 38                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | PEMROSESAN PELAN BANGUNAN SESEBUAH                                                                                                                                                    | 21 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 11                                                          | 11                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | ULASAN PELAN PROJEK PERUMAHAN & KOMERSIL                                                                                                                                              | 14 HARI                                                                                                                                                             | MESY PRA OSC & MESY OSC                                                                                                      | 5                                                           | 5                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | LAIN-LAIN PROSES (PERMIT SEMENTARA / LANJUT TEMPOH / PELAN PINDAAN / TUKAR SYARAT BANGUNAN / KELULUSAN MEMBAIKI / SOKONGAN LESEN UNTUK KAWASAN KONSERVASI)                            | 21 HARI                                                                                                                                                             | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 4                                                           | 4                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| LANDSKAP DAN PENGINDAHAN BANDARAYA          | CANTASAN POKOK : (a) RISIKO POKOK TINGGI                                                                                                                                              | 24 JAM                                                                                                                                                              | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 11                                                          | 11                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | (b) RISIKO POKOK SEDERHANA                                                                                                                                                            | 2 HARI                                                                                                                                                              |                                                                                                                              | 398                                                         | 398                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | (c) RISIKO POKOK RENDAH                                                                                                                                                               | 14 HARI                                                                                                                                                             |                                                                                                                              | 345                                                         | 345                                                        | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PENGUATKUASAAN HASIL (JH)                   | PERMOHONAN PETAK SEMENTARA / PETAK REZAB TEMPAT LETAK KERETA                                                                                                                          | 5 HARI                                                                                                                                                              | MANUAL- BORANG PERMOHONAN                                                                                                    | 10                                                          | 10                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | PERMOHONAN PEMBATALAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (NPK) TEMPAT LETAK KERETA                                                                                                         | 5 HARI                                                                                                                                                              | LAPORAN PEMBATALAN                                                                                                           | 13                                                          | 13                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PENGUATKUASAAN (JPK)                        | PEMINDAHAN DATA PENGELUARAN NOTIS PEMBERITAHUAN KESALAHAN (KOMPAN) DARI SISTEMHANDHELDANGGOTA (DI LAPANGAN) KE SISTEMMYENFORCER(DI PEJABAT)                                           | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISTEM MYENFORCER                                                                                                            | 3219                                                        | 3219                                                       | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| TEKNOLOGI MAKLUMAT (JTM)                    | RESPONS KEPADA ADUAN KEROSAKAN                                                                                                                                                        | MENGIKUT SLA :<br>- SLA 1 (15 MINIT) - (KAUNTER MBMB / KETUA JABATAN)<br>- SLA 2 (1 JAM) - (ANGGOTA PELBAGAI PERINGKAT)<br>- SLA 3 (24 JAM) - PEJABAT CAWANGAN MBMB | HADIR / HUBUNGI PENGADU UNTUK MENDAPATKAN MAKLUMAT KEROSAKAN / MENYELESAIKAN ADUAN<br><br>LAPORAN PENYELENGGARAAN BAIK PULIH | ADUAN DITERIMA :<br>- SLA 1 : 7 ADUAN<br>- SLA 2 : 12 ADUAN | ADUAN SELESAI :<br>- SLA 1 : 7 ADUAN<br>- SLA 2 : 12 ADUAN | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| INFRASTRUKTUR KOMUNITI DAN LOGISTIK (JKL)   | MELAKSANAKAN KERJA PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN / JENTERA MBMB                                                                                                                   | 2 HARI                                                                                                                                                              | MEMO PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN                                                                                       | 21 BUAH KENDERAAN                                           | 21 BUAH KENDERAAN                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| PEJABAT UNDANG-UNDANG (PUU)                 | PENYEDIAAN PERJANJIAN MAJLIS:<br>a) PEGAWAI KONTRAK - COS/CFS,<br>b) SEWA - RUANG NIAGA/PREMIS/HARTANAH<br>c) PENGURUSAN DAN PENYELENGGARAAN PREMIS,<br>d) SEWAAN TEMPAT LETAK KERETA | 14 HARI DARIPADA TARIKH PENERIMAAN FAIL/DOKUMEN YANG LENGKAP                                                                                                        | REKOD PUU                                                                                                                    | 7                                                           | 7                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)                   | TEMPOH EDARAN PERMOHONAN LENGKAP KE JABATAN TEKNIKAL YANG BERKAITAN DARI TARIKH TERIMA                                                                                                | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS                                                                                                   | 37 PERMOHONAN                                               | 37 PERMOHONAN                                              | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | PEMAKLUMAN KEPUTUSAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC KEPADA PEMOHON DARIPADA TARIKH MESYUARAT (KEPUTUSAN DASAR)                                                                            | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISTEM OSC ONLINE 3.0 PLUS                                                                                                   | 26 PERMOHONAN                                               | 26 PERMOHONAN                                              | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| UNIT AUDIT DALAM (UAD)                      | MAKLUMBALAS PENEMUAN AUDIT                                                                                                                                                            | 14 HARI                                                                                                                                                             | LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA                                                                                                   | 0                                                           | 0                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| UNIT INTEGRITI (UI)                         | MAKLUMBALAS ADUAN INTEGRITI KEPADA PENGADU                                                                                                                                            | 24 JAM                                                                                                                                                              | SISTEM ADUAN UNIT INTEGRITI, MBMB                                                                                            | 9                                                           | 9                                                          | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
| MAHKAMAH MAJISTRET                          | PENYERAHAN SAMAN                                                                                                                                                                      | 14 HARI                                                                                                                                                             | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 67                                                          | 67                                                         | 0                          | 100.00%                   | -                        | -                                            |
|                                             | PENDAFTARAN KES                                                                                                                                                                       | 24 JAM                                                                                                                                                              | LAPORAN BULANAN                                                                                                              | 150                                                         | 150                                                        |                            |                           |                          |                                              |