



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

1. MENJAMIN LAYANAN YANG MESRA DAN SENTIASA BERSEDIA MEMBANTU APABILA ADUAN DIBUAT TENTANG PERKHIDMATAN KAMI

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI

BULAN	KPI								
	A) 85% aduan (bukan teknikal di selesaikan dalam tempoh 3 hari .			B) 100% status maklumbalas aduan dikemukakan dalam tempoh 15 hari bekerja sama ada aduan diselesaikan atau simpan dalam perhatian (SDP) dari tarikh aduan diterima.			C) Memastikan tahap keputusan kajian kepuasan pelanggan berada pada tahap minima iaitu 80% memuaskan secara keseluruhan dalam tempoh setahun.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	12	4	8	21	21	0	0	0	0
FEBRUARI	3	0	3	20	20	0	0	0	0
MAC	3	0	3	12	12	0	0	0	0
APRIL	4	0	4	10	10	0	0	0	0
MEI	10	2	8	21	21	0	0	0	0
JUN	2	1	1	16	16	0	0	0	0
JULAI	10	5	5	16	16	0	0	0	0
OGOS	6	0	6	22	22	0	0	0	0
SEPTEMBER	21	1	20	18	18	0	99.99	99.99	0
JUMLAH	71	13	58	156	156	0	99.99	99.99	0
PERATUS (%)		18%	82%		100%			100%	0%

HURAIAN :

1. A) Tidak berjaya mencapai KPI .Hanya 7 aduan bukan teknikal dapat diselesaikan bersamaan 12% daripada 59 aduan , antara aduan bukan teknikal yang berkenaan ialah:

- i. Anjing liar.
- ii. Pemangkasan Pokok.
- iii. Longkang tersumbat



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

2. MENJAMIN UNTUK MEMBERI KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ASAS DALAM KAWASAN MAJLIS PERBANDARAN PEKAN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KEJURUTERAAN

BULAN	KPI							
	A) Memastikan 100% projek yang diluluskan dilaksanakan .			B) Memastikan kemajuan projek mencapai 90% berbanding perancangan .		C) Setiap aduan infrastruktur dan kemudahan awam yang disiasat dan maklumbalas kepada pengadu dalam tempoh 24 jam .		
	Bilangan projek	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan projek dianalisa	Tercapai (%)	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	7	7	0	7	86.86%	13	8	5
FEBRUARI	4	4	0	4	88.62%	13	7	6
MAC	6	6	0	6	98.97%	8	6	2
APRIL	8	8	0	8	100.00%	5	5	0
MEI	12	12	0	12	100.00%	8	7	1
JUN	24	24	0	24	102.57%	10	10	0
JULAI	24	24	0	24	97.85%	10	6	4
OGOS	36	36	0	36	95.76%	12	9	3
SEPTEMBER	39	39	0	39	96.38%	10	7	3
JUMLAH	160	160	0	160	96.33%	89	65	24
PERATUS (%)		100%			96.33%		73%	27%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

2. MENJAMIN UNTUK MEMBERI KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ASAS DALAM KAWASAN MAJLIS DAERAH PEKAN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KEJURUTERAAN

BULAN	KPI								
	D) 100% aset elektrik majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala . (PENYELENGGARAAN AIRCOND + PENYELENGGARAAN LAMPU)			E) 100% aset majlis diselenggara mengikut jadual merancang atau berkala .			F) 100% kenderaan diselenggara mengikut jadual 5000km - 10,000km / 6 bulan.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	15+4	19	0	45	46	-1	38	38	0
FEBRUARI	15+4	19	0	45	45	0	38	38	0
MAC	15+4	19	0	45	45	0	38	38	0
APRIL	15+4	19	0	45	46	-1	38	38	0
MEI	15+4	19	0	45	45	0	38	38	0
JUN	15+4	19	0	45	46	-1	38	38	0
JULAI	15+4	19	0	45	45	0	38	38	0
OGOS	15+4	19	0	45	45	0	39	39	0
SEPTEMBER	15+4	19	0	45	45	0	39	39	0
JUMLAH		171	0	405	408	-3	344	344	0
PERATUS (%)		100%			101%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

BULAN	KPI											
	A) Memastikan 100% perakuan terhadap permohonan kebenaran merancang dalam kawasan MPPBDR dikeluarkan dalam tempoh 30 hari.			B) Memastikan 100% kelulusan kebenaran merancang dan pelan pra hitungan dalam kawasan MPPBDR dikeluarkan dalam tempoh 7 hari .			C) 100% Perakuan Pelan Bangunan pada OSC dalam tempoh 23 hari.			D) 100% Perakuan Pelan Infrastruktur pada OSC dalam tempoh 23 hari.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0	5	5	0	6	6	0	1	1	0
FEBRUARI	2	2	0	2	2	0	3	3	0	1	1	0
MAC	1	1	0	5	5	0	7	7	0	3	3	0
APRIL	0	0	0	2	2	0	8	8	0	1	1	0
MEI	3	3	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0
JUN	0	0	0	2	2	0	3	3	0	0	0	0
JULAI	2	2	0	0	0	0	14	14	0	5	5	0
OGOS	1	1	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0
SEPTEMBER	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0
JUMLAH	10	10	0	18	18	0	50	50	0	11	11	0
PERATUS (%)		100%			100%	0%		100%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2025

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KEJURUTERAAN & BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

BULAN	KPI											
	E) 100% Kelulusan Pelan Bangunan dikeluarkan selepas menerima memo kelulusan dari OSC dalam tempoh 7 hari.			F) 100% Kelulusan Pelan Infrastruktur dikeluarkan selepas menerima memo kelulusan dari OSC dalam tempoh 7 hari.			G) Memastikan 100% permohonan pelan kebenaran merancang diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan iaitu Kecil (44 hari), Sederhana (57 hari), Besar A (300 hari) dan Besar B (73 hari)			H) 100% keputusan Mesyuarat Jawatankuasa OSC diedarkan dalam tempoh 3 hari dan minit diedarkan dalam masa 7 hari dari tarikh mesyuarat.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	8	8	0	0	0	0	4	4	0	16	16	0
FEBRUARI	6	6	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0
MAC	2	2	0	1	1	0	2	2	0	11	11	0
APRIL	6	6	0	1	1	0	1	1	0	14	14	0
MEI	3	3	0	1	1	0	0	0	0	12	12	0
JUN	7	7	0	1	1	0	3	3	0	11	11	0
JULAI	8	8	0	1	1	0	0	0	0	10	10	0
OGOS	6	6	0	0	0	0	2	2	0	24	24	0
SEPTEMBER	2	2	0	1	1	0	0	0	0	8	8	0
JUMLAH	48	48	0	6	6	0	12	12	0	112	112	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2025

3. MEMASTIKAN SEMUA AKTIVITI PEMBANGUNAN ADALAH TERKAWAL DAN MENGIKUT PERANCANGAN YANG DIGARISKAN.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KEJURUTERAAN , BAHAGIAN LANDSKAP DAN REKREASI & BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT (OSC)

BULAN	KPI								
	I) Memastikan 85% permohonan pelan bangunan, pelan infrastruktur dan pelan landskap diproses mengikut masa yang ditetapkan iaitu : Permohonan Pelan Bangunan = 37 hari Permohonan Pelan Infrastruktur = 37 hari Permohonan Pelan Landskap = 37 hari			J) Memastikan 100% kertas perakuan dan kelulusan pelan landskap terhadap permohonan pelan landskap dalam kawasan MDP dikeluarkan dalam tempoh 7 hari.			K) 100% surat sokongan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari selepas permohonan diterima.		
	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai
JANUARI	10	10	0	0	0	0	0	0	0
FEBRUARI	4	4	0	0	0	0	0	0	0
MAC	7	7	0	0	0	0	2	2	0
APRIL	11	11	0	1	1	0	1	1	0
MEI	10	10	0	0	0	0	1	1	0
JUN	6	6	0	0	0	0	0	0	0
JULAI	7	7	0	2	2	0	2	2	0
OGOS	19	19	0	1	1	0	1	1	0
SEPTEMBER	3	3	0	1	1	0	0	0	0
JUMLAH	77	77	0	5	5	0	7	7	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

4. MENGURUSKAN KEWANGAN DENGAN TELUS, CEKAP DAN AMANAH.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERBENDAHARAAN

BULAN	KPI							
	A) Memproses pembayaran 90% dalam tempoh 7 hari.			B) Memproses 100% tidak melebihi 14 hari.			C) Memastikan kutipan hasil mencapai 90% dari sasaran tahunan. sasaran tahunan : RM 17,814,314.28 Sasaran kpi – RM16,032,882.85	
	jumlah baucer	tercapai	tidak tercapai	bilangan	tercapai	tidak tercapai	Jumlah	Kumulatif
JANUARI	213	212	1	213	213	0	RM 1,642,966.00	RM 1,642,966.00
FEBRUARI	282	278	4	282	282	0	RM 5,010,364.00	RM 6,653,330.00
MAC	319	319	0	319	319	0	RM 709,852.00	RM 7,363,182.00
APRIL	219	218	1	219	219	0	RM 1,339,141.00	RM 8,702,323.00
MEI	450	444	6	450	450	0	RM 592,627.00	RM 9,294,950.00
JUN	294	294	0	294	294	0	RM 2,430,560.00	RM 11,725,509.00
JULAI	239	239	0	239	239	0	RM 850,506.00	RM 12,576,015.00
OGOS	247	247	0	247	247	0	RM 4,502,790.00	RM 17,084,089.00
SEPTEMBER	262	262	0	262	262	0	RM 674,702.00	RM 17,758,791.00
JUMLAH	2525	2513	12	2525	2525	0	RM 17,753,508.00	RM 17,753,508.00
PERATUS (%)		99.52%	0.48%		100%	0.00%		85.29%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

5. MENGUATKUASAKAN UNDANG-UNDANG DENGAN ADIL DAN SAKSAMA

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PENGUATKUASAAN DAN TEMPAT LETAK KERETA

BULAN	KPI											
	A) Menjalankan sekurang-kurangnya 80% setahun dari perancangan yang ditetapkan bagi penguatkuasaan ke atas pelanggaran undang-undang bagi mengurangkan rungutan masyarakat tempatan mengenai kegiatan pembangunan, pemiagaan dan kesihatan di luar peraturan.			B) Memastikan 80% pemeriksaan berkala mengikut zon yang ditetapkan berdasarkan jadual tugas yang dikeluarkan setiap bulan dipatuhi.			C) 75% jumlah kompaun yang dikeluarkan telah dijelaskan.			D) Menjalankan 100% operasi penguatkuasaan setiap bulan seperti yang disasarkan : 4 x sebulan 48 x setahun 6 jam x 1 ops		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	140	2	138	23	29	-6	2	2	0	4	6	-2
FEBRUARI	140	0	140	23	22	1	0	0	0	4	6	-2
MAC	140	8	132	23	27	-4	8	4	4	4	12	-8
APRIL	140	10	130	23	23	0	10	5	5	4	8	-4
MEI	140	78	62	23	35	-12	78	20	58	4	15	-11
JUN	140	78	62	23	26	-3	48	22	26	4	12	-8
JULAI	140	29	111	23	30	-7	29	10	19	4	12	-8
OGOS	140	5	135	23	20	3	5	4	1	4	8	-4
SEPTEMBER	140	4	136	23	20	3	4	0	4	4	7	-3
JUMLAH	1260	214	1046	207	232	-25	184	67	117	36	86	-50
PERATUS (%)		17%	83%		112%			36%	64%		239%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

6. MEMASTIKAN HARTA-HARTA DINILAI DENGAN CEKAP DAN BERKESAN.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PENILAIAN

BULAN	KPI							
	A) Mengeluarkan notis pindaan senarai nilai dalam tempoh 2 minggu selepas penilaian dibuat.			B) Meningkatkan hasil Majlis melalui penilaian harta awam sebanyak 500 pegangan setahun.			C) Mengutip tunggakan sekurang-kurangnya 70% setahun daripada 1,000,000.00 tunggakan cukai taksiran am. Sasaran kutipan tunggakan cukai taksiran : RM 1,000,000.00 Sasaran KPI : RM 700,000.00 (70%)	
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Nilai harta awam	Pernilaian komulatif	Tidak tercapai	Kutipan	Kutipan komulatif
JANUARI	0	0	0	0	0	0	RM 307,436.53	RM 307,436.53
FEBRUARI	0	0	0	0	0	0	RM 121,648.04	RM 429,084.57
MAC	0	0	0	0	0	0	RM 27,074.52	RM 465,159.09
APRIL	0	0	0	0	0	0	RM 53,296.21	RM 509,455.30
MEI	0	0	0	0	0	0	RM 47,517.06	RM 556,972.36
JUN	0	0	0	0	0	0	RM 44,927.21	RM 601,899.57
JULAI	0	0	0	0	0	0	RM 36,719.93	RM 638,619.50
OGOS	0	0	0	0	0	0	RM 35,721.60	RM 674,341.10
SEPTEMBER	0	0	0	0	0	0	RM 22,194.10	RM 696,535.20
JUMLAH	0	0	0	0	0	1000	RM 696,535.20	RM 696,535.20
PERATUS (%)		#DIV/0!			0.00%			99.51%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN 2025

7. MEMASTIKAN PENYELENGGARAAN POKOK-POKOK TEDUHAN DAN PENYELENGGARAAN LANDSKAP DI BAWAH SELIAN MAJLIS DILAKSANA.

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN LANDSKAP DAN REKREASI

BULAN	KPI					
	A) 80% pokok ameniti dibuat pemangkasan (2) kali setahun			B) 90% Penyelenggaraan Tanaman Landskap dilaksanakan setahun.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	335	280	55	54	51	3
FEBRUARI	188	160	28	54	51	3
MAC	356	330	26	54	51	3
APRIL	261	210	51	54	51	3
MEI	117	100	17	54	53	1
JUN	430	400	30	54	49	5
JULAI	335	310	25	54	51	3
OGOS	188	170	18	54	49	5
SEPTEMBER	356	305	51	54	51	3
JUMLAH	2566	2265	301	486	457	29
PERATUS (%)		88%			94%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

8. SEMUA PERMOHONAN LESEN TIDAK BERISIKO DIPROSES DAN DILULUSKAN DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA DAN LESEN BERISIKO DILULUSKAN DALAM TEMPOH 30 HARI.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

BULAN	KPI					
	A) Memastikan 100% permohonan lesen premis perniagaan tidak berisiko diluluskan mengikut tempoh 1 hari bekerja.			B) Memastikan sekurang-kurangnya 80% permohonan lesen premis perniagaan berisiko diluluskan mengikut tempoh 30 hari bekerja.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	12	12	0	8	8	0
FEBRUARI	17	17	0	3	3	0
MAC	7	7	0	10	10	0
APRIL	7	7	0	4	4	0
MEI	7	7	0	7	7	0
JUN	10	10	0	10	10	0
JULAI	13	13	0	13	13	0
OGOS	17	17	0	12	12	0
SEPTEMBER	7	7	0	3	3	0
JUMLAH	97	97	0	70	70	0
PERATUS (%)		100%			100%	3%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

9. MEMASTIKAN SEMUA PREMIS MAKANAN YANG DILESENKAN DIPERIKSA DAN MEMATUHI SYARAT-SYARAT YANG DITETAPKAN OLEH MAJLIS DAERAH PEKAN.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

BULAN	KPI					
	A) Memastikan semua premis makanan yang baru dilesenkan diperiksa.			B) Memastikan sekurang-kurangnya 70% premis makanan yang diperiksa mendapat gred B keatas.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	2	2	0	30	30	0
FEBRUARI	0	0	0	15	15	0
MAC	4	4	0	4	4	0
APRIL	2	2	0	19	19	0
MEI	5	5	0	42	42	0
JUN	2	2	0	17	17	0
JULAI	6	6	0	16	15	0
OGOS	10	10	0	16	13	0
SEPTEMBER	1	1	0	10	10	0
JUMLAH	32	32	0	169	165	0
PERATUS (%)		100%			98%	0%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

10. MENERIMA, MENYIASAT DAN MEMBERI MAKLUMBALAS KE ATAS ADUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN DI DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA.

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN

BULAN	KPI		
	A) Memastikan 100% aduan perkhidmatan perbandaran disiasat dan memberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	1	1	0
FEBRUARI	3	3	0
MAC	1	1	0
APRIL	2	2	0
MEI	3	3	0
JUN	1	1	0
JULAI	2	2	0
OGOS	2	2	0
SEPTEMBER	0	0	0
JUMLAH	15	15	0
PERATUS (%)		100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

11. MEMASTIKAN SEMUA PERMOHONAN PENYEWAAAN GERAJ / BANGUNAN MAJLIS DAERAH DIPROSES MENGIKUT KEPERLUAN MS ISO 9001:2015 YANG TELAH DIDOKUMENKAN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PENILAIAN

BULAN	KPI					
	A) Memastikan 100% permohonan penyewaan gerai/ bangunan MPP diproses mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 yang telah didokumenkan.			B) Memastikan kutipan sewaan gerai dapat dikutip sekurang-kurangnya 80% sebulan daripada jumlah keseluruhan sewaan bulanan gerai.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0	RM 140,695.00	RM 139,080.00	RM 1,615.00
FEBRUARI	0	0	0	RM 141,395.00	RM 130,231.00	RM 11,164.00
MAC	20	20	0	RM 140,750.00	RM 113,245.00	RM 27,505.00
APRIL	0	0	0	RM 142,345.00	RM 144,998.00	RM (2,653.00)
MEI	28	28	0	RM 142,045.00	RM 119,465.00	RM 22,580.00
JUN	33	33	0	RM 139,505.00	RM 136,429.00	RM 3,076.00
JULAI	0	0	0	RM 138,095.00	RM 163,430.00	RM (25,335.00)
OGOS	22	22	0	RM 143,795.00	RM 155,275.00	RM (11,480.00)
SEPTEMBER	0	0	0	RM 143,335.00	RM 123,747.00	RM 19,588.00
JUMLAH	103	103	0	RM 1,271,960.00	RM 1,225,900.00	RM 46,060.00
PERATUS (%)		100%			96%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

12. MEMASTIKAN PERSIAPAN SEWAAN DEWAN DAN KEMUDAHAN SUKAN DILAKUKAN MENGIKUT TEMPOH YANG DITETAPKAN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI

BULAN	KPI		
	A) 100% persiapan dewan dan kemudahan sukan akan dilaksanakan setelah permohonan diterima (1 hari sebelum program).		
	Jumlah permohonan (dewan + kemudahan sukan)	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	26	26	0
FEBRUARI	32	32	0
MAC	7	7	0
APRIL	19	19	0
MEI	31	31	0
JUN	116	116	0
JULAI	36	36	0
OGOS	43	43	0
SEPTEMBER	43	43	0
JUMLAH	353	353	0
PERATUS (%)		100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

13. MENYELARAS AKTIVITI KEMASYARAKATAN DAN KOMUNITI MENGIKUT ZON JAWATANKUASA PENDUDUK (JKP)

JABATAN BERKENAAN : JABATAN PERHUBUNGAN AWAM DAN KOMUNITI

BULAN	KPI		
	A) Melaksanakan 24 program /aktiviti kemasyarakatan dan komuniti dalam Zon Jawatankuasa Penduduk (JKP).		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	2	2	0
FEBRUARI	4	4	0
MAC	0	0	0
APRIL	3	3	0
MEI	4	4	0
JUN	5	5	0
JULAI	1	1	0
OGOS	3	3	0
SEPTEMBER	18	18	0
JUMLAH	40	40	0
PERATUS (%)		100%	0%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

14. MEMASTIKAN KURSUS KAKITANGAN MEMATUHI 7 HARI SETAHUN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BULAN	KPI			
	A) Menjalankan latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun untuk semua kakitangan MPPBDR			
	Bilangan	Tercapai (kumulatif)	Tidak tercapai	Catatan
JANUARI	179	0	179	-
FEBRUARI	179	6		-
MAC	173	15	158	-
APRIL	158	35	134	Kemasukan 11 kakitangan baharu
MEI	134	31	102	2 kakitangan keluar dan 1 kakitangan baharu
JUN	102	35	76	1 kakitangan keluar dan 10 kakitangan baharu
JULAI	76	50	26	-
OGOS	26	18	2	6 kakitangan keluar
SEPTEMBER	1	1	0	1 kakitangan berhenti kerja
JUMLAH	0	169	#REF!	
PERATUS (%)		100%		



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025
15. MEMASTIKAN URUSAN PELANTIKAN KAKITANGAN DALAM TEMP OH 3 BULAN BERMULA DARIPADA URUSAN TAPISAN KECERGASAN

JABATAN BERKENAAN : JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN

BULAN	KPI		
	A) Melaksanakan urusan pelantikan kakitangan dalam tempoh tiga (3) bulan bermula daripada urusan tapisan kecergasan.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0
MAC	0	0	0
APRIL	13	13	0
MEI	0	0	0
JUN	8	8	0
JULAI	2	2	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0
JUMLAH	23	23	0
PERATUS (%)		100%	0%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

16. MEMASTIKAN KETERSEDIAAN KEMUDAHAN PRASARANA ICT BERFUNGSI DENGAN BAIK, SETIAP ADUAN PENGOPERASIAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN DIAMBIL TINDAKAN DALAM TEMPOH 8 JAM SEHARI SELEPAS ADUAN DITERIMA DAN KETERSEDIAAN CAPAIAN INTERAKTIF DAN PENGEMASKINIAN LAMAN WEB DALAM TEMPOH 24 JAM.

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

BULAN	KPI								
	A) Memastikan 100% ketersediaan prasarana ict bagi pelaksanaan perkhidmatan teras dalam masa 8 jam sehari.			B) Memastikan 100% ketersediaan perasi sistem pengkomputeran kepada pelanggan dapat dilaksanakan dalam masa 8 jam sehari.			C) Memastikan 100% capaian maklumat interaktif laman web oleh pihak berkepentingan boleh dicapai dalam masa 24 jam sehari		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	4	4	0	40	40	0	7	7	0
FEBRUARI	0	0	0	40	40	0	9	9	0
MAC	3	3	0	38	38	0	49	49	0
APRIL	4	4	0	42	42	0	57	57	0
MEI	3	3	0	38	38	0	41	41	0
JUN	10	10	0	38	38	0	38	38	0
JULAI	9	9	0	44	44	0	28	28	0
OGOS	8	8	0	43	43	0	23	23	0
SEPTEMBER	3	3	0	36	36	0	25	25	0
JUMLAH	44	44	0	359	359	0	277	277	0
PERATUS (%)		100%			100%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

17. MEMASTIKAN AUDIT DALAM DILAKSANAKAN BAGI MEMANTAU KERJA DAN PROSEDUR DILAKUKAN MENGIKUT PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG.

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN INTEGRITI DAN AUDIT DALAM

BULAN	KPI								
	A) 100% laporan audit dikeluarkan dalam tempoh 5 hari.			B) 100% audit penilaian proses kerja, kawalan aset, pengurusan dan pelaksanaan peraturan di MPP dalam tempoh 25 hari.			C) Mengadakan pemeriksaan mengejut dan pemeriksaan dalaman. (2 kali setahun)		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
FEBRUARI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
MAC	1	1	0	1	1	0	0	0	0
APRIL	1	1	0	1	1	0	0	0	0
MEI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
JUN	1	1	0	1	1	0	1	1	0
JULAI	1	1	0	1	1	0	0	0	0
OGOS	1	1	0	1	1	0	0	0	0
SEPTEMBER	1	1	0	1	1	0	0	0	0
JUMLAH	9	9	0	9	9	0	1	1	0
PERATUS (%)		100%			100%			50%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

18. MELAKSANAKAN SEMAKAN 3 KALI SEBULAN DAN PINDAAN SYARAT-SYARAT PERJANJIAN BAGI MEMENUHI KRITERIA PIHAK MAJLIS DAERAH PEKAN MENGIKUT TENPOH YANG DITETAPKAN.

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BULAN	KPI								
	A) 100% Buku perjanjian sebenar diserahkan kepada penyewa dalam tempoh ditetapkan.			B) 100% memastikan semua permohonan kompaun yang diterima adalah mengikut prosedur dan diberikan 20% diskaun kompaun dikenakan.			C) 100% Pendawaan didaftarkan dalam sistem e-Filing dalam tempoh 20 hari.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	44	44	0	0	0	0	0	0	0
FEBRUARI	17	17	0	0	0	0	1	1	0
MAC	3	3	0	0	0	0	1	1	0
APRIL	26	26	0	4	4	0	1	1	0
MEI	1	1	0	0	0	0	0	0	0
JUN	12	12	0	0	0	0	0	0	0
JULAI	12	12	0	0	0	0	3	3	0
OGOS	11	11	0	1	1	0	0	0	0
SEPTEMBER	2	2	0	1	1	0	4	4	0
JUMLAH	128	128	0	6	6	0	10	10	0
PERATUS (%)		100%	0%		100%			100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

19. MENYEDIAKAN SENARAI KUANTITI DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN UKUR BAHAN

BULAN			
	A) Menyediakan senarai kuantiti dalam tempoh yang ditetapkan sekurang-kurangnya 85% setahun dari jumlah peruntukan yang diluluskan		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	2	2	0
FEBRUARI	3	3	0
MAC	14	14	0
APRIL	3	3	0
MEI	7	7	0
JUN	11	11	0
JULAI	9	9	0
OGOS	16	16	0
SEPTEMBER	7	7	0
JUMLAH	72	72	0
PERATUS (%)		100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

20. MENYEDIAKAN DOKUMEN SEBUTHARGA DAN TENDER DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN UKUR BAHAN

BULAN	KPI		
	B) Menyediakan dokumen sebutharga dan tender dalam tempoh yang ditetapkan sekurang-kurangnya 85% setahun dari jumlah peruntukan yang diluluskan		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	2	2	0
MAC	0	0	0
APRIL	2	2	0
MEI	7	7	0
JUN	7	7	0
JULAI	5	5	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	3	3	0
JUMLAH	26	26	0
PERATUS (%)		100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025
21. PROSES LANTIKAN KONTRAKTOR DALAM TEMPOH YANG DITETAPKAN

A) TENDER - 63 HARI
B) SEBUTHARGA - 49 HARI
C) LANTIKAN TERUS - 14 HARI

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN UKUR BAHAN

BULAN	KPI		
	C) 85% proses lantikan kontraktor dalam tempoh yang ditetapkan dari jumlah sebutharga dan tender yang dikeluarkan.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	2	2	0
MAC	0	0	0
APRIL	2	2	0
MEI	7	7	0
JUN	7	7	0
JULAI	5	5	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	3	3	0
JUMLAH	26	26	0
PERATUS (%)		100%	



APORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2025

22. SIJIL BAYARAN KEMAJUAN KERJA DISEDIAKAN DALAM TEMPOH 14 HARI DARI TARIKH SERAHAN DOKUMEN LENGKAP PERMOHONAN TUNTUTAN BAYARAN KONTRAKTOR

JABATAN BERKENAAN : BAHAGIAN UKUR BAHAN

BULAN	KPI		
	D) 85% sijil bayaran kemajuan kerja disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh serahan dokumen lengkap permohonan tuntutan bayaran kontraktor.		
	Bilangan	Tercapai	Tidak tercapai
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0
MAC	0	0	0
APRIL	0	0	0
MEI	0	0	0
JUN	0	0	0
JULAI	0	0	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0
JUMLAH	0	0	0
PERATUS (%)		0%	