



DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR TAHUN 2025



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR TAHUN 2025

Bil.	PERKARA	JUMLAH
1.	PENCAPAIAN 100%	47
2.	TIDAK MENCAPAI 100%	3
3.	TIADA PENCAPAIAN (LAIN-LAIN SEBAB)	-
4.	JUMLAH PIAGAM PELANGGAN	50
PENCAPAIAN KESELURUHAN		99.54%

Bil.	PERKARA	JABATAN	PENCAPAIAN
1.	Memastikan purata masa menunggu perkhidmatan kaunter bayaran tidak melebihi 15 minit pada waktu biasa dan tidak melebihi 30 minit pada waktu puncak.	JKEW	100%
2.	Memberi maklumbalas terhadap aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima.	JPRK	100%
3.	Memastikan maklum balas terhadap permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	JPRK	100%
4.	Memastikan masa menunggu di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL tidak melebihi dalam 15 minit.	JPRK	100%
5.	Memberi bantuan awal selepas menerima aduan kejadian bencana seperti berikut : i. Dalam kawasan jarak 5 km radius dari Menara Penguatkuasaan, dalam tempoh 15 minit. ii. Luar kawasan jarak melebihi 5 km radius dari Menara Penguatkuasa dalam tempoh 30 minit.	JPK	100%
6.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	JPPH	100%
7.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPPH	100%
8.	Mengeluarkan keputusan permohonan penyewaan harta tanah di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Penyewaan Tanah dan Bangunan.	JPPH	100%
9.	Mengeluarkan Surat Tawaran Menyewa Dewan di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit cagaran lengkap bersama dokumen berkaitan.	JPPH	100%
10.	Memproses permohonan mengemaskini maklumat pemilik harta atau pembayar cukai taksiran yang diterima secara atas talian dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPPH	100%

Bil.	PERKARA	JABATAN	PENCAPAIAN
11.	Pengeluaran permit kerja korekan di rizab jalan awam dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh salinan resit bayaran diterima.	JKAWS	100%
12.	Membuat hebahan maklumat berkaitan perubahan lalulintas dan penggunaan jalan raya yang melibatkan penutupan atau lencongan jalan melalui Variable Message Sign (VMS) KLCCC atau Media Sosial KLCCC (Facebook atau X) sekurang-kurangnya 3 hari bekerja sebelum sesuatu acara dan aktiviti dijalankan.	JPB	100%
13.	Memproses permohonan pelan pengurusan lalu lintas bagi pelaksanaan kerja – kerja pembinaan di dalam rizab jalan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima.	JPB	100%
14.	Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPPP	100%
15.	Mengesahkan pendaftaran penyewaan unit rumah yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	JPKKB	100%
16.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan penyewaan unit Perumahan Awam (PA) / Projek Perumahan Rakyat (PPR) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Peruntukan Awam (JKPRA).	JPKKB	100%
17.	Mengeluarkan surat kelulusan memperbaharui kontrak penyewaan PA/PPR dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	JPKKB	100%
18.	Memproses permohonan bantuan gotong-royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.	JPKKB	100%
19.	Memberi maklum balas berkaitan perkhidmatan perpustakaan melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja.	JPKKB	100%
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis bagi mendirikan sesuatu bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	JKB	99.96%
21.	Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan Bangunan secara berkala dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	JKB	100%

Bil.	PERKARA	JABATAN	PENCAPAIAN
22.	Aduan berkaitan capaian perkhidmatan atas talian DBKL akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	JPM	100%
23.	Memproses dan Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Perparitan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPIF	100%
24.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi Perakuan Borang G17 dalam tempoh 7 hari bekerja bagi projek berisiko rendah dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPIF	100%
25.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi perakuan Borang G17 dalam tempoh 14 hari bekerja bagi projek berisiko sederhana / tinggi dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPIF	100%
26.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPIF	100%
27.	Memproses dan mengeluarkan pelekut permit lori angkut bahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	JPIF	100%
28.	Menyediakan ulasan pembentangan Laporan Impak Trafik (TIA) kepada pemohon dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pembentangan diadakan.	JPIF	100%
29.	Memastikan kes denggi yang dilaporkan diambil tindakan perancangan kawalan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh kes diterima.	JKAS	100%
30.	Memastikan siasatan awal aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.	JKAS	100%
31.	Memberi maklum balas permohonan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh 14 hari.	JKAS	100%
32.	Mengesahkan pendaftaran kontraktor yang mengemukakan dokumen lengkap melalui sistem e-perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	JP	100%

Bil.	PERKARA	JABATAN	PENCAPAIAN
33.	Memaparkan senarai petender yang berjaya di laman Web DBKL dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Sebut Harga / Lembaga Perolehan bersidang.	JP	100%
34.	Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dataran Merdeka, Dataran DBKL dan Auditorium DBKL dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Pengurusan Tertinggi.	JP	100%
35.	Memberi maklumbalas permohonan pelepasan unit kuota bumiputera dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.	JPEP	100%
36.	Memberi maklumbalas permohonan baharu pembelian tanah, pajakan tanah dan projek usahasama dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima keputusan mesyuarat yang telah ditandatangani.	JPEP	100%
37.	Memproses dokumen dan pelan – pelan cadangan pembangunan bagi projek penswastaaan DBKL untuk tujuan kebenaran perancangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	JPEP	100%
38.	Memproses dokumen penjualan semula (sub-sale) rumah – rumah di bawah projek penswastaaan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	JPEP	100%
39.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.	JPLR	100%
40.	Memproses permohonan penyewaan tapak di dalam taman dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja.	JPLR	100%
41.	Memproses setiap permohonan penganjuran program (sukan/budaya dan kesenian/pelancongan) oleh Agensi Kerajaan dan Swasta / NGO/ Persatuan diberi maklum balas awal dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh unit terima permohonan yang lengkap.	JKKPS	100%
42.	Memproses permohonan penggunaan fasiliti di bawah Jabatan Kebudayaan, Kesenian, Pelancongan dan Sukan oleh Agensi Kerajaan dan Swasta / NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	JKKPS	100%
43.	Memproses permohonan perkhidmatan persembahan Kumpulan Kesenian DBKL / Orkestra DBKL oleh Agensi Kerajaan dan Swasta / NGO / Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	JKKPS	100%

Bil.	PERKARA	JABATAN	PENCAPAIAN
44.	Mengeluarkan surat/kad permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.	JKKPS	100%
45.	Memberi maklumbalas permohonan pelajar latihan industri dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat JK Pemilihan Pelajar Latihan Industri diadakan.	JPSM	100%
46.	Mengeluarkan keputusan bagi cadangan pembangunan yang diterima mengikut jenis permohonan seperti berikut : a) Permohonan 4 serentak yang melibatkan perihal tanah (A01,A02) dalam tempoh 111 hari. b) Permohonan 3 serentak yang melibatkan perihal tanah (A03,A04,A05,A06) dalam tempoh 111 hari. c) Permohonan 3 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A07) dalam tempoh 99 hari. d) Permohonan 2 serentak yang melibatkan perihal tanah (A08,A09) dalam tempoh 108 hari. e) Permohonan 2 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A10,A11) dalam tempoh 99 hari. f) Permohonan Kebenaran Perancangan (A13) dalam tempoh 99 hari.	JPRB	100%
47.	Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.	JPRB	92%
48.	Mengeluarkan data perancangan tidak berperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.	JPRB	100%
49.	Mengeluarkan Perintah Pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pemohon mematuhi kehendak-kehendak JKPS yang merangkumi keperluan teknikal perancangan dan bayaran-bayaran yang terlibat.	JPRB	85%
50.	Memproses Permohonan pelan lampu jalan / kelulusan tapak tiang berintegrasi struktur pemancar telekomunikasi (TLBSPT) dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap di OSC.	JKME	100%



BUTIRAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2025

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
1.	Memastikan purata masa menunggu perkhidmatan kaunter bayaran tidak melebihi 15 minit pada waktu biasa dan tidak melebihi 30 minit pada waktu puncak.	38,784	100%	-	-	Bil. Pelanggan : 38,784 daripada Januari 2025 sehingga 31 Disember 2025
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
2.	Memberi maklum balas terhadap aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima.	47,685	100%	-	-	100.00% Sebanyak 47,685 aduan telah diberi maklumbalas dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima. Nota: Data dijana pada 16/1/2026 5:21 PM (Januari 2025 – Disember 2025) Contoh maklumbalas sila rujuk Lampiran 1
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada.					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada.					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
4.	Memastikan masa menunggu di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL tidak melebihi tempoh 15 minit.	469 pelanggan	100%	-	-	469 orang pelanggan telah dilayan di Kaunter Khidmat Pelanggan dilayan dalam masa tidak melebihi tempoh 15 minit.
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

LAMPIRAN
JUMLAH KES

BIL.	BULAN	DALAM KAWASAN JARAK 5 KM RADIUS DARI MENARA PENGUATKUASA, DALAM TEMPOH 15 MINIT.	LUAR KAWASAN JARAK MELEBIHI 5 KM RADIUS DARI MENARA PENGUATKUASA, DALAM TEMPOH 30 MINIT.	JUMLAH KES	PERATUS MENEPATI STANDARD
1	Januari	3	8	11	100%
2	Februari	6	6	12	100%
3	Mac	3	14	17	100%
4	April	14	36	50	100%
5.	Mei	5	15	20	100%
6.	Jun	8	6	14	100%
7.	Julai	6	11	17	100%
8.	Ogos	3	13	16	100%
9.	Sept	4	28	32	100%
10.	Okt	4	23	27	100%
11.	Nov	7	32	39	100%
12.	Dis	16	24	40	
Jumlah		79	216	195	100%



BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
6.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	4,121	100%	0	0	4,121 notis
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
7.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	13	100%	0	0	13
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD	
8.	Mengeluarkan keputusan permohonan penyewaan harta tanah di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Penyewaan Tanah dan Bangunan.	12	100%	0	0	12
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
9.	Mengeluarkan Surat Tawaran Menyewa Dewan di bawah kawal selia Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan resit cagaran lengkap bersama dokumen berkaitan.	15	100%	0	0	15
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
10.	Memproses permohonan mengemaskini maklumat pemilik harta atau pembayar cukai taksiran yang diterima secara atas talian dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	24,579	100%	0	0	24,579
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
11.	Pengeluaran permit kerja korekan di rizab jalan awam dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh salinan resit bayaran diterima.	148	100%	0	0	148
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
12.	Membuat hebahan maklumat berkaitan perubahan lalulintas dan penggunaan jalan raya yang melibatkan penutupan atau lencongan jalan melalui Variable Message Sign (VMS) KLCCC atau Media Sosial KLCCC (Facebook atau X) sekurang-kurangnya 3 hari bekerja sebelum sesuatu acara dan aktiviti dijalankan.	162	100%	-	-	162
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD	
13.	Memproses permohonan pelan pengurusan lalu lintas bagi perlaksanaan kerja – kerja pembinaan di dalam rizab jalan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap diterima.	805	100%	0	0	805
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard - Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan - Tiada					

STATISTIK MEMPROSES PERMOHONAN PELAN PENGURUSAN LALU LINTAS BAGI PELAKSANAAN KERJA-KERJA PEMBINAAN DI DALAM RIZAB JALAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA SELEPAS PERMOHONAN YANG LENGKAP DITERIMA

BIL	BULAN	PERMOHONAN BARU	PERMOHONAN LANJUTAN	JUMLAH PERMOHONAN LENGKAP YANG DIPROSES <14 HARI
1	JANUARI	28	74	102
2	FEBRUARI	33	82	115
3	MAC	52	66	118
4	APRIL	23	45	68
5	MEI	15	42	57
6	JUN	25	38	63
7	JULAI	25	49	74
8	OGOS	22	28	50
9	SEPTEMBER	26	22	48
10	OKTOBER	23	32	55
11	NOVEMBER	33	22	55
JUMLAH KESELURUHAN				805

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
14.	Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	47,341	100%	-	-	47,341
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

PERINCIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI-DISEMBER 2025

Janji		Tempoh (Hari Bekerja)	Jumlah Permohonan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
				Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus
Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima							
1	Lesen Komposit	7 hari	40,317	40,317	100%	0	0%
2	Lesen Hiburan/Pelbagai	7 hari	1,914	1,914	100%	0	0%
	Promosi (Dalam Bangunan)		1,842	1,842	100%	0	0%
	Tempat Letak Kereta Persendirian (Dalam Bangunan)		72	72	100%	0	0%



PERINCIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI-DISEMBER 2025

Janji		Tempoh (Hari Bekerja)	Jumlah Permohonan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
				Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus
Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima							
3	Lesen Penjaja	7 hari	5,110	5,110	100%	0	0%
	Pusat Penjaja Swasta		26	26	100%	0	0%
	Pusat Penjaja DBKL		2	2	0%	0	0%
	Promosi Dalam Bangunan DBKL		0	0	0%	0	0%
	Permit Sementara		1	1	100%	0	0%
	Pasar Malam		0	0	0%	0	0%
	Pasar Berbangunan		1	1	100%	0	0%
	Pasar Borong		0	0	0%	0	0%



PERINCIAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI-DISEMBER 2025

Janji		Tempoh (Hari Bekerja)	Jumlah Permohonan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan	
				Jumlah	Peratus	Jumlah	Peratus
Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima							
	Kiosk Usahawan Anak Muda Kota		0	0	0%	0	0%
	Bazar Perayaan		5,080	5,080	100%	0	0%
JUMLAH			47,341	47,341	100%	0	0%
a. Hasil analisa punca tidak menepati standard : -							
b. Tindakan pembetulan dan pencegahan : -							



NOTA :

Permohonan yang diterima selepas pukul 4.00 petang akan diproses pada hari bekerja berikutnya.

BIL	JENIS LESEN (BAHARU)	TEMPOH (HARI BEKERJA)
1	LESEN KOMPOSIT	7
2	LESEN HIBURAN/PELBAGAI	7
3	LESEN PENJAJA	7



BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
15.	Mengesahkan pendaftaran penyewaan unit rumah yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	1,692	100%	-	-	1,692
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
16.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan penyewaan unit Perumahan Awam (PA) / Projek Perumahan Rakyat (PPR) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Peruntukan Awam (JKPRA).	732	100%	-	-	732
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
17.	Mengeluarkan surat kelulusan memperbaharui kontrak penyewaan PA/PPR dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	7,640	100%	-	-	7,640
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					



PIAGAM PELANGGAN JPKKB									
BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA 31 DISEMBER 2025									
SEKSYEN PENGURUSAN ZON									
BIL	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN			TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN			JUMLAH PERKHIDMATAN	
		JUMLAH MENEPATI STANDARD		PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PERATUS TIDAK MENEPATI		
3	Keputusan permohonan memperbaharui kontrak penyewaan akan dimaklumkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	JANUARI:	547	100.00%	JANUARI:	0	0.00%	7640 keputusan permohonan memperbaharui kontrak penyewaan	
		FEBRUARI:	441		FEBRUARI:	0			
		MAC:	725		MAC:	0			
		APRIL:	496		APRIL:	0			
		MEI:	516		MEI:	0			
		JUN:	554		JUN:	0			
		JULAI:	586		JULAI:	0			
		OGOS:	695		OGOS:	0			
		SEPTEMBER:	655		SEPTEMBER:	0			
		OKTOBER:	766		OKTOBER:	0			
		NOVEMBER:	874		NOVEMBER:	0			
		DISEMBER:	785		DISEMBER:	0			
		JUMLAH:	7640		JUMLAH:	0			
a) Hasil analisa punca tidak menepati standard :									
b) Tindakan pembetulan dan pencegahan :									

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
18.	Memproses permohonan bantuan gotong-royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.	1,170	100%	-	-	1,170
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

(PEJABAT CAWANGAN)

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah menepati standard	Peratus menepati standard	Jumlah tidak menepati standard	Peratus tidak menepati standard	
5.	Memproses permohonan bantuan gotong royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.	Jan : 84 Feb : 145 Mac : 91 April : 184 Mei : 106 Jun : 89 Julai : 90 Ogos : 114 September : 95 Oktober : 91 November : 49 Disember : 32				1170
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
19.	Memberi maklum balas berkaitan perkhidmatan perpustakaan melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja.	153	100%	-	-	153.
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis Bagi Mendirikan Sesuatu Bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya					
	i. KPB					
	ii. KMB	294	100%	0	0%	294
	iii. Keputusan permohonan melalui sistem KLIS	528	99.8%	1	0.2%	529
		1066	100%	0	0%	1066
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard : KMB : 1) BP U1 OSC 2024 3901, Syor : 18.11.2025, Lulus : 16.12.2025, Tempoh : 20 hari (> 13 hari) Punca :Belum selesai kerana isu JPIF (data hilang OSC 3+). Tunggu pemaju kemukakan semula data / dokumen.					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan : Kakitangan perlu mengeluarkan surat pembatalan pemohonan seperti sub seksyen 70 (6) Akta 133 selepas daripada 14 dan 30 hari dari tarikh keputusan mesyuarat OSC.					

BIL.	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD	
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis Bagi Mendirikan Sesuatu Bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya					
	iv. Permit di bawah Undang-Undang Kecil 17 (UUKB (WPKL) 1985)					
	- Skala Sederhana (Ubahsuai Dalaman)					
	- Kerja Kecil (PK)	1184	100%	0	0%	1184
	- Permohonan penukaran tangki bawah tanah di stesen minyak.	293	100%	0	0%	293
		4	100%	0	0%	4
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard :					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan :					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis Bagi Mendirikan Sesuatu Bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya Permit di bawah Undang-Undang Kecil 18 (UUKB (WPKL) 1985) –samb. - Struktur Telekomunikasi	111	100%	0	0%	Permit - 111 - 42 Permit Lanjutan bagi 2149 tapak. - 69 Permit Permohonan Baharu bagi 69 tapak.
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD	
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis Bagi Mendirikan Sesuatu Bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya					
	vi. Surat Sokongan Lesen	466	100%	0	0%	466
	vii. Surat Kelulusan Kerja Lebih Masa (KLM)	131	100%	0	0%	131
	viii. Surat Kebenaran Khas Kerja Lebih Masa (KKKLM)	24	100%	0	0%	24
	ix. Surat Kebenaran Meruntuh Bangunan	31	100%	0	0%	31
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
21.	Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan Bangunan secara berkala dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	135	100%	0	0%	135 bangunan telah dikeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
22.	Aduan berkaitan capaian perkhidmatan atas talian DBKL akan diberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	427 aduan	100%	-	-	427 aduan
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
23.	Memproses dan Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Perparitan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	682	100%	-	-	682
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
24.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi Perakuan Borang G17 dalam tempoh 7 hari bekerja bagi projek berisiko rendah dari tarikh permohonan lengkap diterima.	5	100%	-	-	5
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
25.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi perakuan Borang G17 dalam tempoh 14 hari bekerja bagi projek berisiko sederhana / tinggi dari tarikh permohonan lengkap diterima.	42	100%	-	-	42
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
26.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	99	100%	-	-	99
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
27.	Memproses dan mengeluarkan pelekot permit lori angkut bahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3434	100%	-	-	3434
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
28.	Menyediakan ulasan pembentangan Laporan Impak Trafik (TIA) kepada pemohon dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pembentangan diadakan.	116	100%	-	-	116
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembedulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN																																										
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD																																											
30.	Memastikan siasatan awal aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.	36	100%	-	-	<table><tr><th>BIL</th><th>BULAN</th><th>JUMLAH SIASAT AWAL</th></tr><tr><td>1.</td><td>JAN</td><td>7</td></tr><tr><td>2.</td><td>FEB</td><td>7</td></tr><tr><td>3.</td><td>MAC</td><td>3</td></tr><tr><td>4.</td><td>APRIL</td><td>1</td></tr><tr><td>5.</td><td>MEI</td><td>3</td></tr><tr><td>6.</td><td>JUN</td><td>3</td></tr><tr><td>7.</td><td>JULAI</td><td>4</td></tr><tr><td>8.</td><td>OGOS</td><td>3</td></tr><tr><td>9.</td><td>SEPT</td><td>3</td></tr><tr><td>10.</td><td>OKT</td><td>1</td></tr><tr><td>11.</td><td>NOV</td><td>1</td></tr><tr><td>12.</td><td>DIS</td><td>1</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>36</td></tr></table>	BIL	BULAN	JUMLAH SIASAT AWAL	1.	JAN	7	2.	FEB	7	3.	MAC	3	4.	APRIL	1	5.	MEI	3	6.	JUN	3	7.	JULAI	4	8.	OGOS	3	9.	SEPT	3	10.	OKT	1	11.	NOV	1	12.	DIS	1	TOTAL		36
BIL	BULAN					JUMLAH SIASAT AWAL																																										
1.	JAN					7																																										
2.	FEB					7																																										
3.	MAC					3																																										
4.	APRIL					1																																										
5.	MEI					3																																										
6.	JUN					3																																										
7.	JULAI					4																																										
8.	OGOS					3																																										
9.	SEPT					3																																										
10.	OKT					1																																										
11.	NOV					1																																										
12.	DIS	1																																														
TOTAL		36																																														
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada																																															
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada																																															

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
32.	Mengesahkan pendaftaran kontraktor yang mengemukakan dokumen lengkap melalui sistem e-Perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	9,390	100%	-	-	9,390
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
33.	Memaparkan senarai petender yang berjaya di laman Web DBKL dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas Mesyuarat Sebut Harga/ Lembaga Perolehan bersidang.	<u>Tender</u> 624 <u>Sebutharga</u> 181	100%	-	-	805
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
34.	Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dataran Merdeka, Dataran DBKL dan Auditorium DBKL dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Pengurusan Tertinggi.	139	100%	-	-	139
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
35.	Memberi maklumbalas permohonan pelepasan unit kuota bumiputera dalam tempoh 7 hari bekerja dari Tarikh mesyuarat.	24	100%	-	-	24
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
36.	Memberi maklumbalas permohonan baharu pembelian tanah, pajakan tanah dan projek usahasama dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan mesyuarat di peringkat pengurusan diterima	3	100%	0	0	3
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	PEMBELIAN TANAH	PAJAKAN	JV
1	Nurul Liyana binti Razali	Januari	0	0	0	0
		Februari	0	0	0	0
		Mac	0	0	0	0
		April	0	0	0	0
		Mei	1	1	0	0
		Jun	0	0	0	0
		Julai	0	0	0	0
		Ogos	0	0	0	0
		September	0	0	0	0
		Oktober	1	1	0	0
		November	0	0	0	0
		Disember	0	0	0	
2	Nurfatin Syahirah binti Norsaidi	Januari	0	0	0	0
		Februari	1	1	0	0
		Mac	1	1	0	0
		April	0	0	0	0
		Mei	1	1	0	0
		Jun	0	0	0	0
		Julai	0	0	0	0
		Ogos	1	1	0	0
		September	0	0	0	0
		Oktober	0	0	0	0
		November	0	0	0	0
		Disember	3	1	0	2

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	PEMBELIAN TANAH	PAJAKAN	JV
3	Noor Azmi bin Mohd Salleh	Januari	0	0	0	0
		Februari	1	0	0	1
		Mac	0	0	0	0
		April	0	0	0	0
		Mei	0	0	0	0
		Jun	0	0	0	0
		Julai	0	0	0	0
		Ogos	0	0	0	0
		September	0	0	0	0
		Oktober	0	0	0	0
		November	1	1	0	0
		Disember	1	0	1	0
4	Najib Hilmi bin Arbain	Januari	0	0	0	0
		Februari	0	0	0	0
		Mac	1	1	0	0
		April	0	0	0	0
		Mei	0	0	0	0
		Jun	0	0	0	0
		Julai	0	0	0	0
		Ogos	0	0	0	0
		September	0	0	0	0
		Oktober	0	0	0	0
		November	0	0	0	0
		Disember	0	0	0	0

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	PEMBELIAN TANAH	PAJAKAN	JV
5	Azhan Munif bin Zahran	Januari	3	0	3	0
		Februari	1	0	1	0
		Mac	2	0	1	1
		April	1	0	1	0
		Mei	0	0	0	0
		Jun	0	0	0	0
		Julai	0	0	0	0
		Ogos	0	0	0	0
		September	0	0	0	0
		Oktober	0	0	0	0
		November	0	0	0	0
		Disember	0	0	0	0

PEMBELIAN TANAH	PAJAKAN	JV	JUMLAH PERMOHONAN
9	7	4	20

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
37.	Memproses dokumen dan pelan-pelan cadangan pembangunan untuk tujuan kebenaran perancangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3375	100%	0%	0%	3375
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	BILANGAN KEPATUHAN	BILANGAN KETIDAKPATUHAN
1	Nurul Liyana binti Razali	Januari	9	9	0
		Februari	24	24	0
		Mac	1869	1869	0
		April	0	0	0
		Mei	69	69	0
		Jun	0	0	0
		Julai	500	500	0
		Ogos	0	0	0
		September	23	23	0
		Oktober	148	148	0
		November	19	19	0
		Disember	2	2	0
2	Nurfatin Syahirah binti Norsaidi	Januari	24	24	0
		Februari	0	0	0
		Mac	185	185	0
		April	210	210	0
		Mei	20	20	0
		Jun	0	0	0
		Julai	18	18	0
		Ogos	0	0	0
		September	16	16	0
		Oktober	0	0	0
		November	33	33	0
		Disember	29	29	0

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	BILANGAN KEPATUHAN	BILANGAN KETIDAKPATUHAN
3	Noor Azmi bin Mohd Salleh	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
		Oktober	0	0	0
		November	0	0	0
		Disember	0	0	0
4	Najib Hilmi bin Arbain	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	45	0	0
		Ogos	0	0	0
		September	0	0	0
		Oktober	0	0	0
		November	82	0	0
		Disember	8	0	0

BIL	NAMA PEGAWAI	BULAN	JUMLAH PERMOHONAN	BILANGAN KEPATUHAN	BILANGAN KETIDAKPATUHAN
3	Azhan Munif bin Zahran	Januari	0	0	0
		Februari	0	0	0
		Mac	3	3	0
		April	0	0	0
		Mei	0	0	0
		Jun	3	3	0
		Julai	0	0	0
		Ogos	2	2	0
		September	5	5	0
		Oktober	10	10	0
		November	6	6	0
		Disember	13	13	0

BILANGAN KEPATUHAN	BILANGAN KETIDAKPATUHAN	JUMLAH PERMOHONAN
3375	0	3375

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
38.	Memproses dokumen yang melibatkan penjualan semula(subsale) rumah – rumah dibawah projek penswastaaan dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	Jan : 117 Feb : 97 Mac : 136 April : 118 Mei : 214 Jun : 152 Julai : 252 Ogos : 204 Sept : 168 Okt : 264 Nov : 341 Dis : 238 = 2,301 permohonan	100%	0	0	2,301 permohonan
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS MENEPA TI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPA TI STANDARD	
39.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.	271	100%	-	-	271
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
40.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.	271	100%	-	-	271
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
41.	Memproses setiap permohonan penganjuran program (sukan/budaya dan kesenian/pelancongan) oleh Agensi Kerajaan dan Swasta/NGO/Persatuan diberi maklum balas awal dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh unit terima permohonan lengkap. a) Unit Kebudayaan b) Unit Sukan c) Unit Acara d) Unit Pelancongan e) Unit Muzik	a) Unit Kebudayaan 3 permohonan b) Unit Sukan 15 permohonan c) Unit Acara 5 permohonan d) Unit Pelancongan 2 permohonan e) Unit Muzik 15 permohonan	100% 100% 100% 100% 100%	Tiada Tiada Tiada Tiada Tiada	Tiada Tiada Tiada Tiada Tiada	40 permohonan
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
42.	Memproses permohonan penggunaan fasilititi di bawah Jabatan Kebudayaan, Kesenian, Pelancongan dan Sukan oleh Agensi Kerajaan dan Swasta/ NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	a) Unit Kebudayaan 2 permohonan	100%	Tiada	Tiada	30 Permohonan
	b) Unit Sukan 25 permohonan	100%	Tiada	Tiada		
	c) Unit Pelancongan 3 permohonan	100%	Tiada	Tiada		
	a) Unit Kebudayaan – 1 Fasilititi b) Unit Sukan - 52 Fasilititi c) Unit Pelancongan – 1 Fasilititi					
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
43.	Memproses permohonan perkhidmatan persembahan Kumpulan Kesenian DBKL/ Orkestra DBKL oleh Agensi Kerajaan dan Swasta / NGO/ Persatuan diberi maklum balas keputusan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	30	100%	Tiada	Tiada	30 Permohonan
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
44.	Mengeluarkan surat/kad permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.	1	100%	Tiada	Tiada	Bengkel Pemantapan Artis Jalanan telah dilaksanakan pada 2-3 Disember 2025. Surat pemakluman berkenaan pengedaran permit telah dikeluarkan pada 15 Disember 2025. Surat arahan mengambil permit di keluarkan pada 8 Januari 2026
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
45.	Memberi maklumbalas permohonan pelajar latihan industri dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat JK Pemilihan Pelajar Latihan Industri diadakan.	142	100%	0	0	142
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
46.	Mengeluarkan keputusan bagi cadangan pembangunan yang diterima mengikut jenis permohonan seperti berikut :					100%
	a) Permohonan 4 serentak yang melibatkan perihal tanah (A01,A02) dalam tempoh 111 hari.	0	0	0	0	0
	b) Permohonan 3 serentak yang melibatkan perihal tanah (A03,A04,A05,A06) dalam tempoh 111 hari.	0	0	0	0	0
	c) Permohonan 3 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A07) dalam tempoh 99 hari.	99	100%	0	0	99
	d) Permohonan 2 serentak yang melibatkan perihal tanah (A08,A09) dalam tempoh 108 hari.	0	0	0	0	0
	e) Permohonan 2 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A10,A11) dalam tempoh 99 hari.	427	100%	0	0	427
	f) Permohonan Kebenaran Perancangan (A13) dalam tempoh 99 hari.	1,071	100%	0	0	1,071
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
47.	Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.	87	92%	1	8%	88
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
48.	Mengeluarkan data perancangan tidak terperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan. (KATEGORI A-eMAP CPS)	20	100%	0	0	20
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard Tiada					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan Tiada					

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
49.	Mengeluarkan Perintah Pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pemohon mematuhi kehendak-kehendak JKPS1/ JKPS2/ JK OSC KHAS yang merangkumi keperluan teknikal perancangan dan bayaran-bayaran yang berkaitan.	JKPS1 : 135 JKPS2 : 395 JK OSC KHAS : - KESELURUHAN : 530	85%	JKPS1 : 1 JKPS2 : 91 JK OSC KHAS : - KESELURUHAN : 92	15%	622

a) Hasil analisa punca tidak menepati standard

1. Kuantiti fail JKPS2 (permohonan berskala sederhana) adalah lebih tinggi berbanding permohonan berskala besar. Tindakan kepada fail permohonan tersebut bukan sahaja melibatkan penyediaan Perintah Pembangunan, tetapi juga melibatkan pengeluaran Lanjutan Perintah Pembangunan, tuntutan bayaran (Caj Pembangunan, ISF, Nota Debit, Kompaun & Sumbangan), pengurusan tindakan sepertimana yang dicatat dalam minit mesyuarat JKPS serta pengurusan pembatalan PP/ pengembalian bayaran yang perlu diselesaikan dalam tempoh masa yang sama. Dengan jumlah pegawai/ kakitangan yang terhad dan tugas/ tindakan yang pelbagai, tempoh menyiapkan Perintah Pembangunan mengambil masa yang panjang.

b) Tindakan pembetulan dan pencegahan

1. Menambahbaik kaedah proses kerja/ multi tasking serta menyusun semula pengagihan dan pengkhususan skop kerja diantara kakitangan Seksyen PASCA OSC bagi tahun 2025 bagi membantu melancarkan perjalanan pengurusan pengeluaran Perintah Pembangunan.

BIL.	JANJI	MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
		JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERATUS TIDAK MENEPATI STANDARD	
50.	Memproses Permohonan pelan lampu jalan / kelulusan tapak tiang berintegrasi struktur pemancar telekomunikasi (TLBSPT) dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap di OSC	160	100%	0	0%	160
	a) Hasil analisa punca tidak menepati standard					
	b) Tindakan pembetulan dan pencegahan					



**SEKIAN
TERIMA KASIH**