



**PENCAPAIAN  
PIAGAM PELANGGAN  
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR  
(JANUARI HINGGA JUN)  
TAHUN 2024**

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                                | JUMLAH MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | JUMLAH PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|------------|
| 1.   | Memastikan purata masa menunggu perkhidmatan kaunter bayaran tidak melebihi 15 minit pada waktu biasa dan tidak melebihi 30 minit pada waktu puncak.                                                                                                                   | 18,010                   | -                              | 18,010              | 100%       |
| 2.   | Memberi maklumbalas terhadap aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima.                                                                                                                                                                           | -                        | -                              | -                   | 93.05%     |
| 3.   | Memastikan maklum balas terhadap permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.                                                                                                                                                  | 31                       | -                              | 31                  | 100%       |
| 4.   | Memastikan masa menunggu di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL tidak melebihi dalam 15 minit.                                                                                                                                                                         | 87                       | -                              | 87                  | 100%       |
| 5.   | Memberi bantuan awal selepas menerima aduan kejadian bencana seperti berikut :<br>i) Dalam kawasan jarak 5 km radius dari Menara Penguatkuasaan, dalam tempoh 15 minit.<br>ii) Luar kawasan jarak melebihi 5 km radius dari Menara Penguatkuasa dalam tempoh 30 minit. | i) 24<br>ii) 76          | -<br>-                         | i) 24<br>ii) 76     | 100%       |
| 6.   | Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.                                                                                                                                              | 2,646 notis              | -                              | 2,646 notis         | 100%       |
| 7.   | Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                                                                   | 1                        | -                              | -                   | 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.                                                          | 49                       | -                              | 49                  | 100%       |

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUMLAH MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | JUMLAH PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|------------|
| 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.                                                                                                 | 6                        | -                              | 6                   | 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.                                                                                                               | 10,688 permohonan        | -                              | 10,688 permohonan   | 100%       |
| 11.  | Mengeluarkan permit korekan utiliti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh bayaran deposit diterima.                                                                                                                                                                                                     | 143                      | -                              | 143                 | 100%       |
| 12.  | Membuat hebahan maklumat berkaitan perubahan lalulintas dan penggunaan jalan raya yang melibatkan penutupan atau lencongan jalan melalui Variable Message Sign (VMS) KLCCC dan Media Sosial KLCCC (Facebook dan Twitter) sekurang-kurangnya 3 hari bekerja sebelum sesuatu acara dan aktiviti dijalankan. | 43                       | -                              | 43                  | 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.                                                                                                                    | 176                      | -                              | 176                 | 100%       |
| 14.  | Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                                                                                                                                   | 14,025 permohonan        | -                              | 14,025 permohonan   | 100%       |
| 15.  | Memberi maklum balas awal terhadap aduan-aduan pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja dan mengambil tindakan susulan / penguatkuasaan dalam tempoh 3 hari bekerja. Pemantauan seterusnya dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh aduan diterima.                                                   | -                        | -                              | -                   | -          |
| 16.  | Mengesahkan pendaftaran penyewaan unit rumah yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                    | 460                      | -                              | 460                 | 100%       |

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                             | JUMLAH MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | JUMLAH PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|------------|
| 17.  | Mengeluarkan surat kelulusan permohonan penyewaan unit Perumahan Awam (PA) / Projek Perumahan Rakyat (PPR) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Peruntukan Awam (JKPRA). | 392                      | -                              | 392                 | 100%       |
| 18.  | Mengeluarkan surat kelulusan memperbaharui kontrak penyewaan PA/PPR dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.                                                  | 1,948                    | -                              | 1,948               | 100%       |
| 19.  | Memproses permohonan bantuan gotong-royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.                                                                                                             | 703                      | -                              | 703                 | 100%       |
| 20.  | Memproses permohonan permit khemah sementara untuk aktiviti sosial dalam tempoh 5 hari bekerja.                                                                                                     | 734                      | -                              | 734                 | 100%       |
| 21.  | Memberi maklum balas berkaitan perkhidmatan perpustakaan melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja.                                                                                                  | 124                      | -                              | 124                 | 100%       |
| 22.  | Mengeluarkan Kebenaran Bertulis bagi mendirikan sesuatu bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.                                                                      | 2,333                    | -                              | 2,333               | 100%       |
| 23.  | Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan Bangunan secara berkala dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.                                                                 | 39                       | -                              | 39                  | 100%       |
| 24.  | Aduan berkaitan capaian perkhidmatan atas talian DBKL akan diberi maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.                                                                                   | 165                      | -                              | 165                 | 100%       |
| 25.  | Memproses dan Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Peparitan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                        | 106                      | -                              | 106                 | 100%       |
| 26.  | Memproses dan mengeluarkan surat ulasan/pengesahan bagi Perakuan Borang G17 dalam tempoh 7 hari bekerja bagi projek berisiko rendah dari tarikh permohonan lengkap diterima.                        | 3                        | -                              | 3                   | 100%       |

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                     | JUMLAH MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | JUMLAH PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|------------|
| 27.  | 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. | 36                       | -                              | 36                  | 100%       |
| 28.  | Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                               | 38                       | -                              | 38                  | 100%       |
| 29.  | Memproses dan mengeluarkan pelekot permit lori angkut bahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.                                                           | 900                      | -                              | 900                 | 100%       |
| 30.  | Menyediakan ulasan pembentangan Laporan Impak Trafik (TIA) kepada pemohon dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pembentangan diadakan.                                                     | 47                       | -                              | 47                  | 100%       |
| 31.  | Memastikan kes denggi yang dilaporkan diambil tindakan perancangan kawalan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh kes diterima.                                                                | 6,301                    | -                              | 6,301               | 100%       |
| 32.  | Memastikan siasatan awal aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.                                                                      | 28                       | -                              | 28                  | 100%       |
| 33.  | Memberi maklumbalas permohonan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh 14 hari.                                                                                 | 63                       | -                              | 63                  | 100%       |
| 34.  | Mengesahkan pendaftaran kontraktor melalui sistem e-perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                      | 4,415                    | -                              | 4,415               | 100%       |
| 35.  | Mengeluarkan keputusan untuk penggunaan dan penyewaan kemudahan Dataran Merdeka, Dataran DBKL dan Auditorium DBKL dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Pengurusan Tertinggi.   | 32                       | -                              | 32                  | 100%       |

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                         | JUMLAH MENEPATI STANDARD | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD | JUMLAH PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|------------|
| 36.  | Memberi maklumbalas permohonan pelepasan unit kuota bumiputera dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.                                                                                                                                               | 17                       | -                              | 17                  | 100%       |
| 37.  | Memberi maklumbalas permohonan baharu pembelian tanah, pajakan tanah dan projek usahasama dalam tempoh 7 hari bekerja selepas keputusan mesyuarat di peringkat pengurusan diterima.                                                                             | 14                       | -                              | 14                  | 100%       |
| 38.  | Memproses dokumen dan pelan – pelan cadangan pembangunan dalam tempoh 14 hari bekerja untuk tujuan kebenaran perancangan dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                                                                  | 1358                     | -                              | 1358                | 100%       |
| 39.  | Memproses dokumen penjualan semula (sub-sale) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.                                                                                                                                                | 582                      | -                              | 582                 | 100%       |
| 40.  | Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.                                                                                                                                                 | 100                      | -                              | 100                 | 100%       |
| 41.  | Memproses permohonan penyewaan tapak di dalam taman dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja.                                                                                                                                                                | 295                      | -                              | 295                 | 100%       |
| 42.  | Memproses setiap permohonan pengajuan 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.                    | 24                       | -                              | 24                  | 100%       |
| 43   | 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. | 71                       | -                              | 71                  | 100%       |
| 44.  | 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.                 | 21                       | -                              | 21                  | 100%       |

| Bil. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | JUMLAH MENEPATI STANDARD                          | JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD               | JUMLAH PERKHIDMATAN                               | PENCAPAIAN |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|
| 45.  | Mengeluarkan surat/kad permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -                                                 | -                                            | Tiada                                             | -          |
| 46.  | Memberi maklumbalas permohonan pelajar latihan industri dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat JK Pemilihan Pelajar Latihan Industri diadakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 99                                                | -                                            | 99                                                | 100%       |
| 47.  | Mengeluarkan keputusan bagi cadangan pembangunan yang diterima mengikut jenis permohonan seperti berikut :<br>a) Permohonan 4 serentak yang melibatkan perihal tanah (A01,A02) dalam tempoh 111 hari.<br>b) Permohonan 3 serentak yang melibatkan perihal tanah (A03,A04,A05,A06) dalam tempoh 111 hari.<br>c) Permohonan 3 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A07) dalam tempoh 99 hari.<br>d) Permohonan 2 serentak yang melibatkan perihal tanah (A08,A09) dalam tempoh 108 hari.<br>e) Permohonan 2 serentak yang tidak melibatkan perihal tanah (A10,A11) dalam tempoh 99 hari.<br>f) Permohonan Kebenaran Perancangan (A13) dalam tempoh 99 hari. | a) 0<br>b) 0<br>c) 43<br>d) 0<br>e) 243<br>f) 406 | a) -<br>b) -<br>c) -<br>d) -<br>e) -<br>f) - | a) 0<br>b) 0<br>c) 43<br>d) 0<br>e) 243<br>f) 406 | 100%       |
| 48.  | Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 37                                                | -                                            | 37                                                | 100%       |
| 49.  | Mengeluarkan data perancangan tidak berperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5                                                 | -                                            | 5                                                 | 100%       |
| 50.  | Mengeluarkan Perintah Pembangunan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pemohon mematuhi kehendak-kehendak JKPS yang merangkumi keperluan teknikal perancangan dan bayaran-bayaran yang terlibat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 331                                               | 2                                            | 333                                               | 99.40%     |
| 51.  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 29                                                | -                                            | 29                                                | 100%       |