



DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
SETENGAH TAHUN 2025
(JANUARI HINGGA JUN)



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
SETENGAH TAHUN (JAN – JUN)
TAHUN 2025**

Bil.	PERKARA	JUMLAH
1.	PENCAPAIAN 100%	47
2.	TIDAK MENCAPAI 100%	2
3.	TIADA PENCAPAIAN (LAIN-LAIN SEBAB)	1
4.	JUMLAH PIAGAM PELANGGAN	50
PENCAPAIAN KESELURUHAN		98.92%

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.	13,797	-	13,797	100%
2.	Memberi maklumbalas terhadap aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja selepas aduan diterima.	8,890	355	9,245	77.02%
3.	Memastikan maklum balas terhadap permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberikan dalam tempoh 7 hari bekerja.	30	-	30	100%
4.	Memastikan masa menunggu di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan DBKL tidak melebihi dalam 15 minit.	171	-	171	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.	i. 39 ii. 85	- -	i. 39 ii. 85	100%
6.	Mengeluarkan keputusan Pendengaran Bantahan cukai taksiran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pendengaran bantahan.	3,999	-	3,999	100%
7.	Mengeluarkan Sijil Perakuan Penubuhan Badan Pengurusan Bersama dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	5	-	5	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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.	3	-	3	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.	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.	12,155	-	12, 155	100%
11.	Pengeluaran permit kerja korekan di rizab jalan awam dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh salinan resit bayaran diterima.	81	-	81	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.	90	-	90	100%
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.	626	-	626	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
14.	Memproses permohonan baharu lesen perniagaan bagi kategori ekspres dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	18,238	-	18,238	100%
15.	Mengesahkan pendaftaran penyewaan unit rumah yang lengkap dalam tempoh 7 hari bekerja.	737	-	737	100%
16.	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).	507	-	507	100%
17.	Mengeluarkan surat kelulusan memperbaharui kontrak penyewaan PA/PPR dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Lanjut Tempoh.	3,281	-	3,281	100%
18.	Memproses permohonan bantuan gotong-royong/program sosial dalam tempoh 14 hari bekerja.	701	-	701	100%
19.	Memberi maklum balas berkaitan perkhidmatan perpustakaan melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja.	59	-	59	100%
20.	Mengeluarkan Kebenaran Bertulis bagi mendirikan sesuatu bangunan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.				
	i. KPB	122	-	122	
	ii. KMB	225	-	225	
	iii. Keputusan permohonan melalui sistem KLIS	328	-	328	
					100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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) 431 •Kerja Kecil (PK) 170 •Permohonan penukaran tangki bawah tanah di stesen minyak. 0 v. Permit di bawah Undang-Undang Kecil 18 (UUKB (WPKL) 1985) •Binaan Sementara di tapak bina 97 •Struktur Paparan Iklan 24 •Struktur Telekomunikasi 50 vi. Surat Sokongan Lesen 247 vii. Surat Kelulusan Kerja Lebih Masa (KLM) 48 viii. Surat Kebenaran Khas Kerja Lebih Masa (KKKLM) 5 ix. Surat Kebenaran Meruntuh Bangunan 9				100%
21.	Mengeluarkan Sijil Penyempurnaan Pemeriksaan Bangunan secara berkala dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh pematuhan sepenuhnya.	78	-	78	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
22.	Aduan berkaitan capaian perkhidmatan atas talian DBKL akan diberi maklumbalas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	249	-	249	100%
23.	Memproses dan Meluluskan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Peparitan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	350	-	350	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.	45	-	45	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.	59	-	59	100%
26.	Memproses dan mengeluarkan surat ulasan / pengesahan permohonan pemberian alamat premis dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	44	-	44	100%
27.	Memproses dan mengeluarkan pelekut permit lori angkut bahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1,513	-	1,513	100%
28.	Menyediakan ulasan pembentangan Laporan Impak Trafik (TIA) kepada pemohon dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh pembentangan diadakan.	55	-	55	100%
29.	Memastikan kes denggi yang dilaporkan diambil tindakan perancangan kawalan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh kes diterima.	4,038	-	4,038	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
30.	Memastikan siasatan awal aduan kes gigitan anjing diambil tindakan dalam tempoh 24 jam daripada tarikh aduan diterima.	24	-	24	100%
31.	Memberi maklumbalas permohonan perkhidmatan kutipan sisa pepejal dan pembersihan awam dalam tempoh 14 hari.	68	-	68	100%
32.	Mengesahkan pendaftaran kontraktor yang mengemukakan dokumen lengkap melalui sistem e-perolehan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	2,182	-	2,182	100%
33.	Memaparkan senarai petender yang berjaya di laman Web DBKL dalam tempoh 14 hari bekerja selepas Mesyuarat Sebut Harga / Lembaga Perolehan bersidang.	<u>Tender</u> 165 <u>Sebutharga</u> 94	-	259	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.	60	-	60	100%
35.	Memberi maklumbalas permohonan pelepasan unit kuota bumiputera dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat.	9	-	9	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.	12	-	12	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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.	2,416	-	2,416	100%
38.	Memproses dokumen penjualan semula (sub-sale) rumah – rumah di bawah projek penswastaaan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	JAN- 117 FEB-97 MAC-136 APRIL-118 MEI-214 JUN-151	-	833	100%
39.	Memastikan semua perkhidmatan kerja-kerja hiasan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari sebelum program dilaksanakan.	120	-	120	100%
40.	Memproses permohonan penyewaan tapak di dalam taman dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja.	268	-	268	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. a) Unit Kebudayaan b) Unit Sukan c) Unit Acara d) Unit Pelancongan e) Unit Muzik	a) 2 b) 5 c) 2 d) 2 e) 15	-	26	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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. a) Unit Kebudayaan – 1 Fasiliti b) Unit Sukan - 52 Fasiliti c) Unit Pelancongan – 1 Fasiliti	a) 1 b) 12 c) 3	-	16	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.	13	-	13	100%
44.	Mengeluarkan surat/kad permit kepada artis jalanan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas selesai menghadiri bengkel.	Tiada	Tiada	Tiada	-
45.	Memberi maklumbalas permohonan pelajar latihan industri dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mesyuarat JK Pemilihan Pelajar Latihan Industri diadakan.	107	-	107	100%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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.	a) 0 b) 0 c) 22 d) 0 e) 73 f) 68	-	a) 0 b) 0 c) 22 d) 0 e) 73 f) 68	100%
47.	Mengeluarkan kelulusan pelan pembangunan landskap dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh permohonan diterima.	37	-	37	100%
48.	Mengeluarkan data perancangan tidak berperingkat dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.	6	-	-	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.	174 JKPS1 : 52 JKPS2 : 122 JK OSC KHAS : -	78 JKPS1 : 1 JKPS2 : 77 JK OSC KHAS : -	252	69%

Bil.	PERKARA	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN
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.	35	-	35	100%