



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2025
KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN**

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
1.	Perumahan dan Kerajaan Tempatan						
	JPN	I. Kelulusan permohonan Lesen Pemajuan Perumahan (DL) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja;	Bilangan Permohonan	285	0	100	TB
	JPN	II. Kelulusan permohonan Permit Iklan dan Jualan (AP) yang lengkap diterima dalam tempoh empat puluh lima (45) hari bekerja;	Bilangan Permohonan	397	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JPN	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN;	Bilangan Aduan	154	0	100	TB
	JPN	IV. Surat Tawaran kemasukan unit-unit PPR dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT;	Bilangan Surat Tawaran	0	0	0	Tiada pengeluaran surat tawaran untuk unit PPR bagi bulan Ogos 2025
	TPPS	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa satu ratus sepuluh (110) hari bekerja bagi pemfailan kes sebelum Julai 2025 DAN seratus (100) hari bekerja bagi pemfailan selepas	Bilangan Hari	94	1	98.94	Kes rumit yang memerlukan masa yang lebih panjang untuk penyelesaian

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		Julai 2025 dari tarikh pemfailan kes;					
	TPPS	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa satu ratus lima puluh (150) hari bekerja bagi pemfailan kes sebelum Julai 2025 DAN seratus empat puluh (140) hari bekerja bagi pemfailan selepas Julai 2025 dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	933	0	100	TB
	TPPS	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh <i>award</i> ;	Bilangan Hari	1023	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JKT	VIII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh dua puluh empat (24) jam waktu bekerja setelah aduan diterima; dan	Bilangan Jam	9	0	100	TB
	JKT	IX. Tindakan siasatan Jabatan Teknikal JKT: Melaksanakan siasatan awal seperti kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak PBT dan menyediakan laporan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja .	Bilangan Hari	TB	TB	TB	TB
2.	Kebombaan						

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JBPM	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	1805	341	84.11	- Kuantiti permohonan semakin dan kelulusan pelan yang tinggi. - Kompleksiti pelan tersebut. - Kekangan bilangan pegawai proses sediaada tidak mencukupi untuk pegawai proses dan pegawai pemeriksa.
	JBPM	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	551	-	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	JBPM	III. Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Perniagaan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap sehingga surat sokong/ tidak disokong ditandatangani.	Bilangan Hari	1794	17	99.06	- Tidak dapat menghubungi pihak pemohon dan kekangan utiliti -Tetuan premis dalam tempoh kuarantin (covid-19) / influenza A. -Tetuan premis sedang bercuti di luar negara dan gagal dihubungi.
3.	Perancang Bandar, Lansdkap dan Pengurusan Sisa Pepejal						
	PLANMalaysia	I. Memperakukan permohonan di bawah subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN	Bilangan Permohonan	9 Mesyuarat Jawatankuasa Kerja MPFN telah bersidang	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		dalam tempoh 4 bulan selepas permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN;		pada 11 September 2025			
	JLN	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja ; dan	Bilangan Hari	4	0	100	TB
	JPSPN	I. Keputusan pemberian lesen oleh Ketua Pengarah/ Pegawai yang diturunkan kuasa melalui Analisa Pengesyoran bagi Permohonan Lesen Baharu dan Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	204	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
4.	Pengurusan Latihan, Kewangan dan Aduan						
	I-KPKT	I. Melaksanakan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 4.0 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian;	Skor Purata	7	0	100	TB
	BKew	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas maklumat lengkap diterima;	Bilangan Hari	Jumlah bil : 848 *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, Bahagian Kewangan dan Perolehan (BKew)	0	100	TB
	UKK	III. Akuan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari	2	0	100	TB
	UKK	IV. Maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari	Bilangan Hari	2	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
		bekerja ; dan					
	UKK	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB	TB
5.	Kawalan Kredit dan Komuniti						
	BKK	I. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui Kaunter Aduan (Walk-in) dalam tempoh 24 jam ;	Bilangan Aduan	18	0	100	TB
	BKK	II. Cetakan lesen baharu PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap;	Bilangan Lesen	2	0	100	TB

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)	JUSTIFIKASI TIDAK MENCAPAI SASARAN
	BKK	III. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas proses semakan lengkap; dan	Bilangan Lesen	92	0	100	TB
	BKK	IV. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan Permohonan Untuk Mengadakan Sesi Lelongan dikeluarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Surat	53	0	100	TB

TB – TIDAK BERKAITAN