



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2026 KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	<b>Perumahan dan Kerajaan Tempatan</b>				
	I. Kelulusan permohonan <b>Lesen Pemajuan Perumahan (DL)</b> yang lengkap diterima dalam tempoh <b>tiga puluh (30) hari bekerja</b> ;	202 (Permohonan Bulan Februari 2026)	202	TB	100
	II. Kelulusan permohonan <b>Permit Iklan dan Jualan (AP)</b> yang lengkap diterima dalam tempoh <b>tiga puluh (30) hari bekerja</b> ;	282 (Permohonan Bulan Februari 2026)	282	TB	100
	III. Memberi akuan penerimaan aduan/khidmat nasihat dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas diterima oleh Bahagian Pengurusan Strata, JPN; dan	Bilangan Aduan	126	TB	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	IV. Surat Tawaran kemasukan unit-unit PPR dikeluarkan dalam tempoh <b>dua belas (12) hari bekerja</b> selepas kelulusan daripada Pengurusan Tertinggi KPKT.	Bilangan Surat Tawaran	89	0	100
	V. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah dalam masa <b>satu ratus (100) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes;	Bilangan Hari	108	0	100
	VI. Menyelesaikan tuntutan Tribunal Pengurusan Strata dalam masa <b>satu ratus empat puluh (140) hari bekerja</b> dari tarikh pemfailan kes; dan	Bilangan Hari	229	0	100
	VII. Menyerahkan <i>Award</i> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>sepuluh (10) hari bekerja</b> dari tarikh <i>award</i> .	Bilangan Hari	423	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	VIII. Aduan PBT yang diterima oleh JKT: Memanjangkan aduan yang diterima daripada orang awam kepada PBT untuk siasatan awal dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> setelah aduan diterima;	Bilangan Jam	69	0	100
	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 <b>empat belas (14) hari bekerja dari tarikh selesai siasatan.</b>	Bilangan Hari	1	0	100
2.	<b>Perkhidmatan Kebombaan</b>				
	I. Kelulusan Permohonan bagi Perakuan Pelan Arkitekural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya <b>empat belas (14) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari	2104	-	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pengeluaran Salinan Laporan Kebakaran/ Kecemasan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.; dan	Bilangan Hari	526	-	100
	III. Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Perniagaan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap sehingga surat sokong/ tidak disokong ditandatangani.	Bilangan Hari	1361	44	97.91
3.	<b>Perancang Bandar, Landskap dan Pengurusan Sisa Pepejal</b>				
	I. Memperakukan permohonan di bawah Seksyen 20B dan Subseksyen 22(2A) Akta 172 di dalam Jawatankuasa Kerja MPFN dalam tempoh <b>empat (4) bulan selepas</b> permohonan diterima bagi mendapat nasihat MPFN.	Bilangan Permohonan	7	-	100% Mesyuarat Jawatankuasa Kerja MPFN telah bersidang pada 10 Mac 2026

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Menjawab permohonan penggunaan Taman Persekutuan bagi tujuan rekreasi dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	6	0	100
	III. 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 <b>lima (5) hari bekerja</b> setelah pengesyoran lengkap daripada Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima.	Bilangan Hari	171	0	100
4.	<b>Pengurusan Latihan, Perolehan &amp; Kewangan dan Aduan</b>				
	I. Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian <b>sekurang-kurangnya 4.0</b> pada skala 1 hingga 5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian.	Skor Purata	6/6	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari	<b>Jumlah bil : 851</b> *Maklumat diperolehi dari Unit Akaun, BKew	-	100
	III. Akaun penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya <b>satu (1) hari bekerja</b> dari tarikh diterima.	Bilangan Hari	4	0	100
	IV. Maklum balas awal dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> .	Bilangan Hari	4	0	100
	V. Penyelesaian aduan dalam tempoh <b>lima belas (15) hari bekerja</b> kecuali bagi aduan yang memerlukan tindakan/siasatan lanjut.	Bilangan Hari	TB	TB	TB
5.	<b>Kawalan Kredit Komuniti</b>				
	I. Pemakluman klasifikasi kes-kes bagi aduan awam yang diterima melalui <b>Kaunter Aduan (Walk-in)</b> dalam <b>tempoh 24 jam</b> ;	Bilangan Aduan	21	0	100

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	II. Pengeluaran Surat Cetakan lesen baharu PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> selepas proses semakan lengkap;	Bilangan Lesen	PPW: 0 PPG: 0	0	100
	III. Cetakan pembaharuan lesen PPW/ PPG oleh syarikat dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> selepas proses semakan lengkap; dan	Bilangan Lesen	PPW: 35 PPG: 5	0	100
	IV. Pengeluaran Surat Pemakluman Kelulusan Permohonan Untuk Mengadakan Sesi Lelongan dikeluarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas mendapat kelulusan Pendaftar Pemegang Pajak Gadai (PPG).	Bilangan Surat	57	0	100

TB – TIDAK BERKAITAN