

**LAPORAN PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM  
PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA  
2019**



**MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA**

## **BAHAGIAN 1**

### **LATAR BELAKANG**

Pelaksanaan Piagam Pelanggan adalah bertujuan untuk memajukan pentadbiran MBPJ pada masa ini khususnya berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti kakitangannya. Piagam Pelanggan juga dilihat sebagai satu mekanisma pentadbiran khusus bagi tujuan memberikan perkhidmatan berkualiti yang dapat menepati kehendak pelanggan. Menerusi penyediaan dan pelaksanaan Piagam Pelanggan, ianya akan dapat memberikan pelbagai kebaikan di dalam perkhidmatan MBPJ. Malahan, dengan adanya janji-janji yang dibuat oleh jabatan/bahagian/unit maka MBPJ akan dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Dengan adanya Piagam Pelanggan ini, pelanggan dapat mengetahui dengan jelas fungsi sesuatu jabatan/bahagian/unit serta memudahkan mereka berurusan bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan mereka. Orang awam juga akan lebih peka terhadap sesuatu operasi jabatan/bahagian/unit tertentu dengan lebih tepat. Orang awam dapat menggunakan maklumat-maklumat yang tersedia bagi merancang aktiviti urusan mereka yang membabitkan jabatan/bahagian/unit. Ini dapat menjimatkan masa berurusan dengan sesebuah jabatan/bahagian/unit. Urusan yang cepat, mesra dan betul pasti akan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

## **BAHAGIAN 2**

### **TUJUAN LAPORAN**

Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis kepatuhan Piagam Pelanggan Utama (Main) Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) bagi tahun 2018 dan 2019.

## **BAHAGIAN 3**

### **ANALISIS PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) telah menetapkan Piagam Pelanggan Utama seperti berikut yang juga menunjukkan pencapaian kepatuhan pelanggan 2019 seperti berikut:

| <b>Bil.</b> | <b>PIAGAM PELANGGAN</b>  | <b>JBT/BHG/UNIT BERKAITAN</b>   | <b>PENCAPAIAN 2019</b>                                 |
|-------------|--|---------------------------------|--|
| <b>1.</b>   | <b>Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa</b>                    | <b>Semua Jbt/Bhg/Unit</b>       | <b>98%</b><br><b>(Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)</b> |
| <b>2.</b>   | <b>Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.</b> | <b>Unit Komunikasi Korporat</b> | <b>98%</b>   |

|                                      |  |   |        |
|--------------------------------------|--|---|--------|
| 3.                                   | Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.   | Jabatan Perbendaharaan                          | 96.56% |
| 4.                                   | Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.  | Jabatan Penguatkuasaan                          | 99.8%  |
| 5.                                   | Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh empat belas (14) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.   | Jabatan Kawalan Bangunan                        | 100%   |
| 6.                                   | Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan. | Jabatan Pelesenan                               | 98%    |
| 7.                                   | Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.   | Jabatan Kejuruteraan                            | 93%    |
| 8.                                   | Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.   | Jabatan Khidmat Pengurusan                      | 100%   |
| 9.                                   | Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.   | Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran | 101.9% |
| 10.                                  | Melaksanakan tanggungjawab social melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.  | Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan              | 96%    |
| Pencapaian Keseluruhan Secara Purata |  |   | 98.1%  |

Pencapaian Piagam Pelanggan Pelanggan bagi sepuluh (10) perkara utama telah menunjukkan prestasi yang amat

membanggakan di mana secara purata skornya adalah **98.1%** iaitu termasuk dalam kategori cemerlang. Piagam Pelanggan Utama ini adalah piagam yang diambil dari Piagam Pelanggan Jabatan, Bahagian dan Unit. Prestasi yang ditunjukkan oleh mereka adalah sangat positif kerana tahap peratusan yang dicapai oleh mereka adalah di peringkat tinggi dan boleh dibanggakan.

**PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPJ 2018-2019**

| Bil. | PIAGAM PELANGGAN  | JBT/BHG/UNIT BERKAITAN   | PENCAPAIAN 2018<br>(sehingga 31 Disember 2018) | PENCAPAIAN 2019<br>(sehingga 31 Disember 2019) | PENINGKATAN (+)/<br>PENURUNAN (-) |
|------|---|--------------------------|--|--|-----------------------------------|
| 1.   | Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa                    | Semua Jbt/Bhg/Unit       | 93%<br><br>(Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)   | 98%<br><br>(Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)   | +5%                               |
| 2.   | Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu. | Unit Komunikasi Korporat | 96%  | 98%  | +2%                               |

|     |  |   |        |        |       |
|-----|--|---|--------|--------|-------|
| 3.  | Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.   | Jabatan Perbendaharaan                          | 88.59% | 96.56% | +7.97 |
| 4.  | Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.  | Jabatan Penguatkuasaan                          | 96%    | 99.8%  | +3.8  |
| 5.  | Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh empat belas (14) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.   | Jabatan Kawalan Bangunan                        | 100%   | 100%   | Kekal |
| 6.  | Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan. | Jabatan Pelesenan                               | 97%    | 98%    | +1%   |
| 7.  | Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.   | Jabatan Kejuruteraan                            | 80%    | 93%    | +13%  |
| 8.  | Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.   | Jabatan Khidmat Pengurusan                      | 100%   | 100%   | Kekal |
| 9.  | Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.   | Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran | 95%    | 101.9% | +6.9+ |
| 10. | Melaksanakan tanggungjawab social melalui aktiviti kemasyarakatan bagi   | Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan              | 100%   | 96%    | -4%   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | penduduk mengikut program yang ditetapkan. |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Berpandukan kepada rajah di atas, lapan (8) dari sembilan (9) jabatan/unit telah menzahirkan peningkatan di dalam pencapaian prestasi piagam pelanggan mereka dari tahun 2018 sehingga tahun 2019. Cuma satu jabatan iaitu Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan yang menunjukkan penurunan iaitu -4%. Jabatan yang menunjukkan satu lonjakan besar peningkatan ialah Jabatan Kejuruteraan iaitu dari 80% pada tahun 2018 kepada 93% pada tahun 2019, iaitu lonjakan sebanyak 13%. Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran pula mempamerkan prestasi cemerlang bagi tahun 2019 dengan 101.9% pencapaian disamping +6.9% peningkatan. Jabatan Kawalan Bangunan dan Jabatan Khidmat Pengurusan pula berjaya mengekalkan prestasi mereka dengan pencapaian piagam pelanggan sebanyak 100% pada tahun 2018 dan juga 2019. Pencapaian kesemua jabatan/bahagian/unit juga telah menunjukkan peningkatan sebanyak +5% dari tahun 2018 kepada tahun 2019.

## **BAHAGIAN 4**

### **RUMUSAN**

Berdasarkan kepada pencapaian Piagam Pelanggan Utama MBPJ tahun 2019, sembilan jabatan/unit dilihat menunjukkan prestasi yang cemerlang di mana pencapaian piagam pelanggan mereka kesemuanya melebihi 90%. Ini secara langsungnya mencerminkan bahawa setiap jabatan/bahagian/unit telah memberi komitmen yang tinggi bagi memastikan piagam atau aku janji kepada pelanggan-pelanggan mereka disampaikan seperti yang telah digariskan di dalam piagam pelanggan masing-masing. Peningkatan prestasi dari segi pencapaian piagam pelanggan dari tahun 2018 ke tahun 2019 juga menunjukkan yang jabatan/bahagian/unit memainkan peranan mereka masing-masing bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN DAN  
PERSEKITARAN 2019**

| <b>BAHAGIAN KESIHATAN AWAM</b> |                         |                |                          |                     |
|--------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|---------------------|
| <b>No</b>                      | <b>Piagam Pelanggan</b> | <b>Sasaran</b> | <b>Kaedah Pengukuran</b> | <b>Hasil (2019)</b> |

|   |  |      |   |  |
|---|--|------|---|--|
| 1 | Membuat kawalan ke atas kejadian kes demam denggi dalam tempoh 48 jam selepas notifikasi yang diterima daripada Pejabat Kesihatan Daerah | 100% | Jumlah kes yang dilaksanakan kawalan dalam tempoh 48 jam = 912 kes<br>Vs<br>Jumlah kes yang dilaksanakan kawalan = 912 kes              | $912/912 \times 100 = 100\%$ sehingga Oktober 2019   |
| 2 | Melaksanakan kawalan dan pemantauan di kawasan lot/ rumah terbiar mengikut jadual.   | 100% | Aktiviti kawalan dan pemantauan sebenar = 3936<br>vs<br>Aktiviti pemotongan rumput berdasarkan jadual = 3936 (656 lot x 6 kali setahun) | $3600/3600 \times 100\% = 100\%$ sehingga Oktober 2019   |
| 3 | Mengambil tindakan ke atas aduan di kawasan lot/ rumah terbiar dalam tempoh 1 bulan  | 100% | Aktiviti pemeriksaan aduan di terima yang dilaksanakan dalam tempoh 1 bulan = 275<br>vs<br>Aduan di terima = 275                        | $275 / 275 \times 100 = 100\%$ sehingga Oktober 2019   |
| 4 | Mengambil tindakan ke atas aduan liliti dan kacau ganggu haiwan dalam tempoh 48 jam  | 100% | Menyelesaikan aduan sebanyak 1237<br>vs<br>Menerima aduan sebanyak – 1255 aduan   | $1237/1255 \times 100 = 98.6\%$<br><br>98.6% selesai sehingga Oktober 2019 memandangkan tindakan ke atas aduan gagal tidak dapat dilakukan sepenuhnya. |
| 5 | Melaksanakan Pemeriksaan dan penguatkuasaan ke atas 2698 premis makanan  | 100% | Jumlah pemeriksaan sebenar = 3017<br>vs<br>Jumlah sasaran pemeriksaan = 2698  | $3017/2698 \times 100 = 111.82\%$ sehingga Oktober 2019  |

|   |   |      |  |   |
|---|---|------|--|---|
| 6 | Melaksanakan aktiviti persampelan makanan mengikut jadual | 100% | Jumlah persampelan makanan yang telah dilaksanakan = 252<br><br>Vs<br><br>Jumlah persampelan makanan mengikut jadual = 300 | $252/300 \times 100 = 84\%$ tercapai sehingga Oktober 2019. |
|---|---|------|--|---|

| BAHAGIAN ALAM SEKITAR |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|
| No                    | Piagam Pelanggan   | Sasaran  | Kaedah Pengukuran  | Hasil  |
| 1                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Merancang dan melaksanakan penguatkuasaan serta program pendidikan berkaiatn alam sekitar termasuk kawalan pencemaran di seluruh kawasan pentadbiran Petaling Jaya</li> </ul> | <p>Penguatkuasaan industri 12 kali setahun</p> <p>Kawalan pembakaran terbuka 110 kali setahun</p> <p>Pemeriksaan kualiti air tasik 36 kali bagi 3 tasik utama</p> <p>Pemeriksaan premis komersial yang berpotensi mencemarkan alam sekitar sebanyak 470 kali</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jadual pemeriksaan kilang dan "batching plant" = 12 kali</li> <li>Kawalan pembakaran terbuka telah dilaksanakan = 130 kali</li> <li>Pemeriksaan kualiti air tasik telah dilaksanakan = 30 kali</li> <li>Pemeriksaan premis komersil yang berpontensi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telah mencapai sasaran kerja sehingga Bulan Oktober 2019 = 100 %</li> <li>Telah mencapai sasaran kerja sehingga Bulan Oktober 2019 = 100 %</li> <li>Telah mencapai sasaran kerja sehingga Bulan Oktober 2019 = 100 %</li> </ul> |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | <p>mencemarkan alam sekitar = 332 kali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kem dan Program Kesedaran Alam Sekitar = 2 kali</li> <li>• Ceramah, Kempen, Pameran Pendidikan Alam Sekitar = 3 kali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hampir mencapai sasaran kerja sehingga Bulan Oktober 2019 = 90%</li> <li>• Kem dan Program akan dijadualkan pada Bulan November dan Disember</li> <li>• Telah mencapai sasaran kerja sehingga Bulan sehingga Oktober 2019 = 100 %</li> </ul> |
|--|--|--|---|---|

### **PIAGAM PELANGGAN JABATAN KAWALAN BANGUNAN 2019**

| JABATAN                 | FUNGSI  | PIAGAM PELANGGAN (Kuantiti / %)   |
|-------------------------|---|---|
| <b>KAWALAN BANGUNAN</b> | <p><b>BAHAGIAN KAWALAN PEMBANGUNAN DAN KELULUSAN</b></p> <p>Memastikan permohonan kelulusan pelan-pelan bangunan diluluskan mengikut syarat-syarat yang ditetapkan dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap</p> | <p>i. Permohonan bagi permit sementara diluluskan dalam tempoh 30 hari .</p> <p>ii. Permohonan bagi pelan-pelan bangunan di peringkat Jabatan</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>BAHAGIAN KAWALAN PEMBINAAN DAN PENGUATKUASAAN</b></p> <p>i Memastikan aduan yang diterima diberi maklumbalas dalam tempoh 48 jam</p> <p>ii Memastikan laporan lawatan siasatan keatasaduan yang diterima dikemukakan dalam tempoh 7 hari</p> <p>iii. Memastikan lawatan susulan notis roboh dilaksanakan dalam tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis.</p> <p>iv. Memastikan lawatan susulan notis mengosong dilaksanakan dalam tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis</p> <p style="text-align: center;"><b>BAHAGIAN KAWALAN STRUKTUR DAN KESELAMATAN BANGUNAN</b></p> <p>1. Memproses dan meluluskan permohonan kelulusan pelan bangunan / struktur sementara seperti permohonan mendirikan menara dan struktur sistem pemancar telekomunikasi, struktur paparan iklan, pejabat jualan sementara, loji pembancuh simen ditapak bina, binaan tapak bina dan rumah contoh.</p> <p>2. Memproses permohonan merobohkan bangunan.</p> | <p>diluluskan dalam tempoh 14 hari</p> <p>iii. Permohonan bagi pelan-bangunan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC (Pusat Setempat) dalam tempoh 14 hari</p> <p>Tempoh 48 jam</p> <p>Tempoh 7 hari</p> <p>Tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis.</p> <p>Tempoh maksima 14 hari bekerja dari penerimaan tarikh tamat tempoh notis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memproses kelulusan permit sementara dalam tempoh enam puluh sembilan (69) hari dari tarikh pengemukaan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang telah ditetapkan.</li> <li>• Memberi respon terhadap aduan yang berkaitan dalam tempoh 72 jam.</li> </ul> |
|--|--|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>3. Memeriksa penyelenggaraan struktur-struktur bepermit sementara setiap tahun bagi pembaharuan permit.</p> <p>4. Membuat siasatan ke atas aduan yang berkaitan dan seterusnya mengambil tindakan penguatkuasaan. Memeriksa keselamatan struktur bangunan majlis dan mengesyorkan cadangan pembaikan.</p> <p><b>BAHAGIAN REKABENTUK DAN PENGURUSAN PROGRAM</b></p> <p>i. Memastikan lawatan tapak bina dilakukan sekurang-kurangnya sekali, mengikut syarat-syarat yang ditetapkan sebelum surat sokongan Perakuan Siap &amp; Pematuhan (CCC) dikeluarkan.</p> <p>ii. Memastikan penerimaan borang F yang dikemukakan lengkap dan mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan</p> <p><b>BAHAGIAN KAWALAN KUALITI DAN STRATEGIK</b></p> <p>1. Menyediakan dasar, garis panduan dan strategik Jabatan yang terlibat dengan reka bentuk Bandar Petaling Jaya.</p> <p>2. Menambah baik dan menyediakan ISO dan SOP Jabatan.</p> <p>3. Memantau serta menambah baik dasar dan garis panduan sedia ada seperti penyediaan manual jabatan dan sebagainya.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan 80% integriti struktur bangunan majlis berada dalam keadaan baik dalam setiap masa</li> </ul> <p>Lawatan tapak bina dilakukan sekurang-kurangnya sekali</p> <p>Penerimaan borang F yang dikemukakan lengkap</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>4. Mengumpul data dan menganalisis statistik bangunan yang melibatkan SPAH, OKU dan lain yang berkaitan dengan bangunan.</p> <p>5. Mengkoordinasi serta memantau projek-projek yang melibatkan <i>universal design/</i> reka bentuk sejajar, pengurusan tenaga dan lain-lain yang berkaitan dengan bangunan.</p> |  |
|--|---|--|

**PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENGUATKUASAAN 2019**

**HALATUJU**

Menjadi sebuah organisasi penguatkuasaan yang terulung, efisien, berintegriti dan berdisiplin di dalam melaksanakan tugas-tugas penguatkuasaan.

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | SASARAN | KAEDAH PENGUKURAN | HASIL |
|-----|------------------|---------|-------------------|-------|
|-----|------------------|---------|-------------------|-------|

|    |  |      |   |                                     |
|----|--|------|---|-------------------------------------|
| 1. | Menguatkuasakan undang-undang serta peraturan secara telus, adil dan berterusan melalui rondaan, pemantauan serta tindakan penguatkuasaan yang dijalankan. | 100% | Jumlah hari rondaan/jumlah hari setahun                           | $(365/365) \times 100\% = 100\%$    |
| 2. | Menjalankan siasatan / mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap aduan yang diterima dalam tempoh 48 jam.   | 99%  | Siasatan aduan dalam tempoh 48 jam/jumlah aduan diterima          | $(4595/4617) \times 100\% = 99.5\%$ |
| 3. | Menerima dan memproses permohonan Program Keselamatan Kejiranan Petaling Jaya (PKKPJ) dalam tempoh 14 hari.  | 100% | Jumlah permohonan diterima/jumlah kelulusan dalam tempoh 14 hari. | $(179/179) \times 100\% = 100\%$    |

## PIAGAM PELANGGAN JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN 2019

### HALATUJU

Memberi khidmat sokongan kepada Majlis melalui pembangunan modal insan yang seimbang, pengurusan hal ehwal pentadbiran am Majlis yang cekap, pengurusan perolehan yang telus serta pengurusan aset yang efisien selaras dengan Pekeliling dan arahandari masa ke semasa.

| No | Piagam Pelanggan | Sasaran | Kaedah Pengukuran | Hasil |
|----|------------------|---------|-------------------|-------|
|----|------------------|---------|-------------------|-------|



| Bahagian Pentadbiran dan Urusetia |   |      |  |                                   |
|-----------------------------------|---|------|--|-----------------------------------|
| 1.                                | Menyediakan jadual mesyuarat Jawatankuasa pada minggu keempat setiap bulan.                             | 100% | Jumlah jadual mesyuarat yg disediakan pada minggu keempat = 10<br>vs<br>Jumlah jadual mesyuarat yg disediakan=12 | $(10/12) \times 100\% = 83.3\%$   |
| 2.                                | Memproses tuntutan insuran liabiliti awam yang lengkap dalam tempoh 14 hari dari terima dokumen lengkap | 100% | Jumlah tuntutan insurans yg diproses dalam tempoh 14 hari = 15<br>vs<br>Jumlah tuntutan insurans = 20            | $(15/20) \times 100\% = 75\%$     |
| Bahagian Latihan                  |   |      |  |                                   |
| 1.                                | Memastikan setiap kakitangan menghadiri satu (1) kursus setiap tahun.                                   | 100% | 2200 kakitangan<br>vs<br>Jumlah kakitangan yang menghadiri 1 kursus  | $(2000/2200) \times 100\% = 91\%$ |
| 2                                 | Menyediakan Laporan kursus kakitangan selewat-lewatnya bulan November setiap tahun.                     | 100% | Jumlah laporan kakitangan yang berkursus dari Januari hingga November<br>vs<br>Jumlah kakitangan                 | $(1500/2200) \times 100\% = 68\%$ |

| Bahagian Sumber Manusia |   |      |  |                                |
|-------------------------|---|------|--|--------------------------------|
| 1.                      | Penempatan calon yang berjaya dilantik kepada jabatan/bahagian dalam tempoh 1 minggu selepas keputusan mesyuarat. | 100% | Jumlah penempatan calon dalam tempoh 1 minggu<br>vs<br>Jumlah calon yang berjaya   | $(20/25) \times 100\% = 80\%$  |
| 2.                      | Keputusan pengesahan dalam perkhidmatan disampaikan dalam tempoh 1 minggu dari tarikh keputusan mesyuarat.        | 100% | Jumlah keputusan pengesahan jawatan dimaklumkan dalam tempoh satu minggu<br>vs<br>Jumlah kakitangan yang disahkan perkhidmatan | $(30/35) \times 100\% = 86\%$  |
| 3.                      | Penyambungan kontrak perkhidmatan dalam tempoh 1 minggu selepas keputusan mesyuarat.                              | 100% | Jumlah keputusan sambung kontrak kakitangan  | $(50/50) \times 100\% = 100\%$ |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | dimaklumkan dalam tempoh 1 minggu vs Jumlah kakitangan yang disambung kontrak |  |
|--|--|--|---|--|

| No  | Piagam Pelanggan  | Sasaran | Kaedah Pengukuran   | Hasil |
|---|---|---------|---|-------|
| <b>Bahagian Pengurusan Aset Dan Bekalan</b> |   |         |   |       |
| 1.  | Melaksanakan proses pelupusan selepas mendapat kelulusan dalam tempoh enam (6) bulan.   | 100%    | Laporan pelupusan disediakan dan diluluskan oleh Pegawai Pengawal dan laporan dikemukakan dalam Mesyuarat JKPAK.                              | 100%  |
| 2.  | Memastikan aset diurus dengan sistematik melalui pemeriksaan aset sekali setahun.   | 100%    | Laporan eksekutif disediakan dan dikemukakan kepada Perbendaharaan Negeri sebelum 15hb Mac tahun berikutnya.                                  | 100%  |
| 3.  | Memastikan operasi pengurusan aset tak alih dilaksanakan mengikut standard yang ditetapkan oleh Pekeliling Perbendaharaan Malaysia -1PP | 100%    | Laporan pengurusan aset, dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Aset Kerajaan (JKPAK) 4 kali setahun – mengikut suku tahun.                  | 100 % |
| <b>Bahagian Perolehan</b>                   |   |         |   |       |
| 1.  | Memastikan proses pelawaan Tender dan Sebutharga Majlis diurus dengan telus mengikut Tatacara Perolehan Kerajaan .                      | 100%    | Laporan pembelian sebutharga dan tender boleh dicetak melalui Sistem Tender On Line Selangor secara bulanan.                                  | 100 % |
| 2.  | Memastikan proses penilaian sebutharga dan tender diurus dengan baik dan telus mengikut tatacara Perolehan Kerajaan.                    | 100%    | Keputusan Pemilihan Sebutharga dan Tender akan dibuat melalui Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga dan Tender sekurang-kurangnya 2 kali sebulan. | 100 % |

| No                        | Piagam Pelanggan  | Sasaran | Kaedah Pengukuran   | Hasil                  |
|---------------------------|---|---------|---|------------------------|
| Bahagian Pejabat Cawangan |   |         |   |                        |
| 1.                        | Memastikan setiap bayaran yang diterima disertakan resit pembayaran.  | 100%    | Jumlah transaksi yang diterima = 2000<br>vs<br>Jumlah transaksi berserta resit = 2000                                   | 100%                   |
| 2.                        | Menerima segala permohonan pertukaran alamat dan pindah milik harta yang lengkap dan menghantar ke jabatan berkaitan dalam tempoh 24 jam. | 100%    | Jumlah permohonan yg lengkap yg dihantar dalam tempoh 24 jam = 855<br>vs<br>Jumlah permohonan yg lengkap diterima = 855 | 855/855<br>100% = 100% |