

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN NOVEMBER 2025

NAMA JABATAN: MAJLIS BANDARAYA IPOH

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
1. PERKHIDMATAN PEMBERSIHAN KAWASAN PBT					
1.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Kediaman	3 kali seminggu	235,402 / 235,402	100%	-
2.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Bandar / Perniagaan	setiap hari	7,426 / 7,426	100%	-
3.	Kutipan Sampah Domestik Bagi Kawasan Industri	3 kali seminggu	6,302 / 6,302	100%	-
4.	Pembersihan Longkang Jalan Utama	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Major dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan November 2025) Tarikh Pamantauan: 1.11.2025 - 30.11.2025	92%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
5.	Pembersihan Longkang Jalan Sekunder	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A – Zon F (Longkang Jalan Sekunder dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan November 2025) Tarikh Pemantauan: 1.11.2025 - 30.11.2025	95%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
6.	Pembersihan Longkang Jalan Minor	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan: Zon A, C, D, E dan F (Longkang Jalan Minor dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan November 2025) Tarikh Pamantauan: 1.11.2025 - 30.11.2025	96%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
7.	Pembersihan Longkang Jalan Protokol	1 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan Zon B, C, D, E dan F (Zon A tiada Jalan Protokol) Longkang Jalan Protokol dengan kitaran 1 kali sebulan bagi Bulan November 2025) Tarikh Pemantauan: 1.11.2025 - 30.11.2025	94%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
8.	Pemotongan Rumput Di Bahu Jalan Oleh Konsesi	2 kali sebulan (ikut kontrak)	Jumlah Kawasan Zon A – F (Pemotongan rumput dengan kitaran 2 kali sebulan dalam Bulan November 2025) Kitaran pertama: 1.11.2025 - 15.11.2025 Kitaran kedua: 16.11.2025 - 30.11.2025	95%	Peratusan dinilai berdasarkan pelaksanaan dan kesempurnaan prosedur kerja di tapak berpandukan spesifikasi yang telah ditetapkan oleh kontrak.
9.	Penyelenggaraan Kawasan Tanah Lapang	1 kali sebulan	1,517 - Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	Zon 1: 88% Zon 2: 85% Zon 3: 100% Jumlah: 91%	Peningkatan prestasi jabatan selepas penerimaan mower dan kawasan yang telah dikontrakkan.
2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: Tarikh permohonan diterima:	Tiada	Tempoh dari 1 September hingga 30 November 2025
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: - Tarikh Hebahan: -	Tiada	-

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
3.	Permohonan Pindah Milik Pegangan Bercukai	10 hari	Jumlah permohonan: 834 / 834 Permohonan diterima: Tarikh permohonan diterima: 1.11.2025 hingga 30.11.2025 Jumlah patuhi piagam: 834	100%	Tempoh dari 1 November hingga 30 November 2025. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 53	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2.	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil: Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	25 hari (skala kecil) 38 Hari (skala sederhana)	Tiada Jumlah permohonan yang diluluskan: 83	Tiada 100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat: a) Mesyuarat JK OSC Bil.490/21/25 - pada 13 November, 2025 b) Mesyuarat JK OSC Bil.491/22/25 - pada 28 November, 2025	100%	Mesyuarat OSC telah dilaksanakan sebanyak dua (2) kali.

BIL	PERKHIDMATAN	TEMPOH (KPI PIAGAM)	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	ULASAN (Nyatakan justifikasi sekiranya KPI Piagam tidak capai)
4. SEWAAN ASET					
1.	Permohonan Sewaan Dewan	3 hari	67 / 67	100%	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	37 / 37	100%	-
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	87 / 87 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	82 / 82 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	155 / 155 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	88 / 88 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	189 / 189	100%	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: 115 Aduan	100%	74 Aduan melibatkan aduan kompleks. (>14hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	5,200	100%	-
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,


.....
(Pengarah Korporat Bandaraya)
NORMALA BINTI LATIFF, AMN., PPT.
Tarikh: **Pengarah Korporat Bandaraya**
Unit Korporat dan Aduan Awam
Majlis Bandaraya Ipoh
11/12/2025

Disahkan,


.....
(Setiausaha Bandaraya)
Tarikh: **AHMAD MUNIR BIN ISHAK, PMP.**
Setiausaha Bandaraya
Majlis Bandaraya Ipoh
15/12/2025

Diluluskan,


.....
(YBhg. Datuk Bandar)
Tarikh: **ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH**
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH
15/12/2025