

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN DISEMBER 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	235,148 / 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 Disember 2025) Tarikh Pamantauan: 1.12.2025 - 31.12.2025	93%	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 Disember 2025) Tarikh Pemantauan: 1.12.2025 - 31.12.2025	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 Disember 2025) Tarikh Pamantauan: 1.12.2025 - 31.12.2025	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 Disember 2025) Tarikh Pemantauan: 1.12.2025 - 31.12.2025	95%	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 Disember 2025) Kitaran pertama: 1.12.2025 - 15.12.2025 Kitaran kedua: 16.12.2025 - 31.12.2025	96%	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	1517 Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	Zon 1: 100% Zon 2: 97.5% Zon 3: 100% Jumlah: 99.15%	Peningkatan prestasi jabatan selepas penerimaan mower baharu 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 Ogos hingga 31 Oktober 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: 1077 / 1077 Permohonan diterima: Tarikh permohonan diterima: 1.12.2025 hingga 31.12.2025 Jumlah patuhi piagam: 1077	100%	Tempoh dari 1 September hingga 30 September 2025. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 18	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: 87	Tiada 100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat: a) Mesyuarat JK OSC Bil.492/23/25 - pada 12 Disember, 2025 b) Mesyuarat JK OSC Bil.493/24/25 - pada 19 Disember, 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	64 / 64	100%	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	20 / 20	100%	-
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	98 / 98 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	74 / 74 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	155 / 155 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	34 / 34 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	297 / 297	100%	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: 168 Aduan	100%	129 Aduan melibatkan aduan kompleks. (>14hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	-
		30 min waktu puncak	3800	100%	-

Disemak,


.....
(Pengarah Korporat Bandaraya)
Tarikh: **NORMALA BINTI LATIFF, AMN, PPT.**
Pengarah Korporat Bandaraya
Unit Korporat dan Aduan Awam
Majlis Bandaraya Ipoh
9/1/2026

Disahkan,

AMP. 
.....
(Setiausaha Bandaraya)
Tarikh: **09/01/2026**
AHMAD ZAIYADI BIN SUDIN, AMP, PPT.
Pengarah Khidmat Pengurusan Bandaraya
Jabatan Khidmat Pengurusan
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,


.....
(YBhg. Datuk Bandar)
Tarikh: **ZAMAKHSHARI BIN HAMPAH**
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH
9/1/26