

| BIL | KHIDMA  | JABATAN | PIAGAM  |     |     |      |     |     |
|-----|---|---------|---------|-----|-----|------|-----|-----|
|     |   |         |         | JAN |     |      | FEB |     |
|     |   |         |         | P   | TPP | (%)P | P   | TPP |
| 1   | Keputusan Permohonan Lesen Perniagaan Berisiko Tinggi                 | JPL     | 14 Hari | 33  | 0   | 100% | 26  | 2   |
| 2   | Proses Pembayaran Bil   | JKEW    | 14 Hari | 111 | 0   | 100% | 42  | 0   |
| 3   | Permohonan Pelan Sambungan dan Ubahsuai Bangunan Rumah Teres Sesebuah | JKB     | 5 Hari  | 31  | 0   | 100% | 21  | 0   |

|   |   |     |         |           |           |      |   |   |
|---|---|-----|---------|-----------|-----------|------|---|---|
| 4 | Permohonan Pelan Sambungan dan Ubahsuai Bangunan Sesebuah | JKB | 14 Hari | 8         | 0         | 100% | 8 | 0 |
| 5 | Permohonan Pelan Pembinaan Bangunan Sesebuah              | JKB | 21 Hari | 7         | 0         | 100% | 4 | 0 |
| 6 | Permohonan Bangunan Bengkel, Kilang dan Gudang            | JKB | 14 Hari | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | 0 | 1 |

|    |                                  |     |         |           |           |      |           |           |
|----|----------------------------------|-----|---------|-----------|-----------|------|-----------|-----------|
| 7  | Permohonan Kerja Tanah           | JK  | 14 Hari | 1         | 0         | 100% | <b>TP</b> | <b>TP</b> |
| 8  | Permohonan Pelan Jalan dan Parit | JK  | 14 Hari | 1         | 0         | 100% | <b>TP</b> | <b>TP</b> |
| 9  | Permohonan Pelan Lanskap         | JLN | 14 Hari | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | 1         | 0         |
| 10 | Perakuan Pelan Tatatur           | JPB | 7 Hari  | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | 1         | 0         |

|    |  |      |  |     |     |      |     |     |
|----|--|------|--|-----|-----|------|-----|-----|
| 11 | Proses Penyusunan, Pemacluman, dan Keputusan Permohonan Ke Mesyuarat OSC | OSC  | 14 Hari                                    | 6   | 0   | 100% | 5   | 0   |
| 12 | Pengeluaran Bil Cukai Taksiran   | JPPH | Sebelum 15 Januari & 15 Julai setiap tahun | N/A | N/A | 100% | N/A | N/A |
| 13 | Keputusan Permohonan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko Tinggi              | JPL  | 24 Jam                                     | 81  | 0   | 100% | 54  | 0   |

|    |  |      |         |    |   |      |     |   |
|----|--|------|---------|----|---|------|-----|---|
| 14 | Peng<br>esaha<br>n<br>Pener<br>imaan<br>Adua<br>n  | JKPM | 2 Hari  | 95 | 0 | 100% | 115 | 0 |
| 15 | Peng<br>urusa<br>n<br>Adua<br>n<br>Awam<br>(Peny<br>elesai<br>an<br>Adua<br>n<br>selain<br>Perm<br>ohona<br>n) | JKPM | 14 Hari | 50 | 0 | 100% | 60  | 0 |

|    |  |      |        |   |   |      |    |   |
|----|--|------|--------|---|---|------|----|---|
| 16 | Penyelesaian Aduan (Tidak Termasuk Aduan yang Memerlukan Peruntukan dan Keputusan Mesyuarat) (SPB-PBT 3.2 (vii)) | JKPM | 3 Hari | 8 | 0 | 100% | 12 | 0 |
|----|--|------|--------|---|---|------|----|---|

**PETUNJUK :**

**P** = Jumlah Patuh Piagam

**TPP** = Jumlah Tidak Patuh Piagam

**(%)P** =  $P / (P+TPP) \times 100\%$

**Pencapaian** = Jumlah Patuh / (Jumlah Patuh + Jumlah Tidak Patuh P

i) Pencapaian = 13

ii) Pencapaian = 2

iii) Pencapaian = 1

iv) Pencapaian = 0

**PENCAPAIAN**

| <b>(%)P</b> | <b>MAC</b> |                   |             | <b>APRIL</b> |                   |             | <b>MEI</b> |                   |
|-------------|------------|-------------------|-------------|--------------|-------------------|-------------|------------|-------------------|
|             | <b>P</b>   | <b><u>TPP</u></b> | <b>(%)P</b> | <b>P</b>     | <b><u>TPP</u></b> | <b>(%)P</b> | <b>P</b>   | <b><u>TPP</u></b> |
| 93%         | 37         | 0                 | 100%        | 33           | 0                 | 100%        | 28         | 6                 |
| 100%        | 157        | 0                 | 100%        | 125          | 0                 | 100%        | 126        | 0                 |
| 100%        | 32         | 3                 | 91%         | 27           | 1                 | 96%         | 22         | 2                 |

|      |    |   |      |    |   |      |           |           |
|------|----|---|------|----|---|------|-----------|-----------|
| 100% | 19 | 0 | 100% | 12 | 0 | 100% | 11        | 0         |
| 100% | 2  | 0 | 100% | 6  | 0 | 100% | 7         | 0         |
| 0%   | 1  | 0 | 100% | 2  | 0 | 100% | <b>TP</b> | <b>TP</b> |



|      |           |           |      |           |           |      |           |           |
|------|-----------|-----------|------|-----------|-----------|------|-----------|-----------|
| 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> |
| 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> | 0%   | <b>TP</b> | <b>TP</b> |
| 100% | 2         | 0         | 100% | 2         | 0         | 100% | <b>TP</b> | <b>TP</b> |
| 100% | 2         | 0         | 100% | 3         | 0         | 100% | 1         | 0         |

|      |     |     |      |     |     |      |     |     |
|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|
| 100% | 5   | 0   | 100% | 8   | 0   | 100% | 4   | 0   |
| 100% | N/A | N/A | 100% | N/A | N/A | 100% | N/A | N/A |
| 100% | 61  | 0   | 100% | 77  | 0   | 100% | 500 | 0   |

|      |     |   |      |    |   |      |     |   |
|------|-----|---|------|----|---|------|-----|---|
| 100% | 114 | 0 | 100% | 84 | 0 | 100% | 112 | 0 |
| 100% | 82  | 0 | 100% | 60 | 0 | 100% | 46  | 0 |

|      |    |   |      |    |   |      |    |   |
|------|----|---|------|----|---|------|----|---|
| 100% | 24 | 0 | 100% | 24 | 0 | 100% | 22 | 0 |
|------|----|---|------|----|---|------|----|---|

'iagam) x 100%

|      |  | JUML<br>AH | JUML<br>AH | PENC<br>APAIA |
|------|--|------------|------------|---------------|
| (%)P |  |            |            |               |
| 82%  |  | 157        | 8          | 95%           |
| 100% |  | 561        | 0          | 100%          |
| 92%  |  | 133        | 6          | 96%           |

|      |    |   |      |
|------|----|---|------|
| 100% | 58 | 0 | 100% |
| 100% | 26 | 0 | 100% |
| 0%   | 3  | 1 | 75%  |

|      |
|------|
| 0%   |
| 0%   |
| 0%   |
| 100% |

|   |   |      |
|---|---|------|
| 1 | 0 | 100% |
| 1 | 0 | 100% |
| 5 | 0 | 100% |
| 7 | 0 | 100% |

|      |
|------|
| 100% |
| 100% |
| 100% |

|     |     |      |
|-----|-----|------|
| 28  | 0   | 100% |
| N/A | N/A | 100% |
| 773 | 0   | 100% |



|      |
|------|
| 100% |
| 100% |

|     |   |      |
|-----|---|------|
| 520 | 0 | 100% |
| 298 | 0 | 100% |

|      |    |   |      |
|------|----|---|------|
| 100% | 90 | 0 | 100% |
|------|----|---|------|

**98%**

**Nota:**

Bil Cukai  
Taksiran  
Penggaj  
Pertama  
Tahun  
2018