



**LAPORAN PRESTASI
PIAGAM PELANGGAN
JUN - DISEMBER
2025**

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



BIL	JABATAN/ UNIT	PENCAPAIAN PIAGAM BULAN JAN – MEI (%)	PENCAPAIAN PIAGAM BULAN JUN – DIS (%)
1	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	58.00%	100.00%
2	JABATAN KEWANGAN	100.00%	100.00%
3	JABATAN KEJURUTERAAN	100.00%	100.00%
4	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	100.00%	100.00%
5	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	100.00%	100.00%
6	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PELESENAN	100.00%	100.00%
7	JABATAN PERANCANG BANDAR & LANDSKAP	68.60%	100.00%
8	JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	60.31%	100.00%
9	JABATAN PENGUATKUASAAN	100.00%	100.00%
10	UNIT UNDANG-UNDANG	100.00%	100.00%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



BIL	JABATAN/ UNIT	PENCAPAIAN PIAGAM BULAN JAN – MEI (%)	PENCAPAIAN PIAGAM BULAN JUN – DIS (%)
10	UNIT UNDANG-UNDANG	100.00%	100.00%
11	UNIT PUSAT SEHENTI	100.00%	100.00%
12	UNIT AUDIT DALAM	100.00%	100.00%
13	UNIT INTEGRITI	146.15%	100.00%
14	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM	100.00%	100.00%
JUMLAH KESELURUHAN		95.22%	100.00%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN			
Melengkapkan laporan emolumen dan penyata potongan gaji kakitangan	5 hari sebelum tarikh pembayaran gaji	5	100%
Melengkapkan laporan tuntutan bil rawatan perubatan kakitangan di klinik/ hospital swasta	10 hari selepas 10hb setiap bulan	4	100%
Menguruskan pendaftaran personel dan perkhidmatan kakitangan baru	14 hari bekerja daripada tarikh lapor diri	0	0
Kursus kakitangan	80% daripada jumlah kakitangan menghadiri kursus sekurang-kurangnya 7 hari setahun	253	100%
Menyelesaikan aduan kerosakan kelengkapan IT	Masa tindakan adalah dalam tempoh 24 jam setelah aduan diterima	15	100%
Penyediaan kelengkapan peralatan IT sebelum sebarang mesyuarat / event dijalankan	Penyediaan dalam masa 15 minit untuk mesyuarat di dalam pejabat dan dalam masa 24 jam sebelum untuk sebarang program dimulakan	72	100%
Pemantauan dan penyelenggaraan projek Johor Wifi di sekitar kawasan pentadbiran Majlis Perbandaran Pengerang	Pemantauan dilakukan sebanyak satu kali sebulan	0	0
JUMLAH		349	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KEWANGAN			
Menyerahkan Penyata Kewangan MPP yang tepat dan lengkap berasaskan Piawaian Perakaunan kepada Jabatan Audit Negara	4 bulan dari tarikh akhir tahun kewangan	1	100%
Memastikan setiap terimaan hasil diperakaunkan dalam tempoh yang ditetapkan dalam AP 78(a)	7 hari dari tarikh terimaan	96	100%
Memastikan pembayaran dibuat bermula dari tarikh arahan pembayaran diluluskan	3 hari bekerja	586	100%
Bayaran dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Kewangan	14 hari bekerja	586	100%
JUMLAH		1269	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KEJURUTERAAN			
Kelulusan Pelan Kerja Tanah / Jalan dan Perparitan	14 hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC	18	100%
Kelulusan Permohonan Lampu Awam Baru serta Tambahan Lampu	14 hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC	2	100%
Permohonan izin-lalu utiliti	14 hari dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap untuk diproses	6	100%
Notis pemberitahuan sebutharga	7 hari	35	100%
JUMLAH		61	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KAWALAN BANGUNAN			
Permohonan bagi pelan-pelan bangunan/ pindaan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.	14 hari	12	100%
Permohonan bagi pelan-pelan permit sementara yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.	14 hari	8	100%
Permohonan bagi pelan-pelan ubahan dan tambahan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	30 hari	11	100%
Permohonan kebenaran memulakan kerja awal bagi permohonan pelan pembangunan yang lengkap berdasarkan Akta 133 dan Undang-Undang Kecil Bangunan Seragam 1986 dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa OSC untuk pertimbangan.	14 hari	3	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN KAWALAN BANGUNAN			
Permohonan kelulusan pembaharuan permit bangunan sementara yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	30 hari	41	100%
Permohonan permit kerja-kerja kecil yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	14 hari	15	100%
Permohonan permit mendirikan khemah bagi majlis keraian dan lain-lain yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	7 hari	18	100%
Permohonan salinan plan kelulusan/ CFO atau Borang F / dokumen yang lengkap untuk pertimbangan kelulusan diperingkat jabatan.	3 hari	2	100%
JUMLAH		110	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA			
Permohonan carian maklumat harta beserta dokumen lengkap – terhad kepada 3 pegangan	3 hari dari Tarikh Permohonan lengkap	27	100%
Permohonan pengesahan maklumat harta beserta dokumen lengkap	3 hari dari Tarikh permohonan lengkap	20	100%
Tawaran penyewaan premis kepada pemohon yang berjaya	7 hari selepas keputusan Mesyuarat Penuh MPP	9	100%
Tempahan untuk Majlis/rekreasi/riadah	14 hari sebelum tarikh tempahan	334	100%
Semakan dokumen lengkap bagi Permohonan Pemfailan Jadual Petak untuk projek pembangunan skim strata	3 hari bekerja dari tarikh terima di Unit Pesuruhjaya Bangunan	0	0%
Maklumbalas Permohonan Pemfailan Jadual Petak untuk projek pembangunan skim strata	24 jam selepas penerimaan dokumen yang telah diperakui oleh Pesuruhjaya Bangunan	0	0%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA			
Serahan Bil Tuntutan Cukai Harta kepada pembayar sebelum bulan Mac dan September setiap tahun	Sebelum 1 Mac dan 1 September setiap tahun	21,091	100%
Proses pindah milik bil cukai harta (Borang I & Borang J)	24 jam bagi setiap pegangan	201	100%
Permohonan bantahan cukai harta	30 hari dari Tarikh Notis Pindaan Senarai Nilai	0	0%
Permohonan Pengesahan JPPH untuk Pendepositan CCC	3 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	4	100%
JUMLAH		21,686	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
Jabatan Kesihatan Awam Dan Pelesenan			
Bahagian Pelesenan			
Permohonan lesen industri berisiko	30 hari	1	100%
Permohonan lesen perniagaan tidak berisiko dan iklan (serta merta)	1 Hari (24 jam)	38	100%
Permohonan permit perniagaan sementara (Permit/ kaki lima/ kerusi meja)	7 hari	5	100%
Permohonan permit hiburan sementara (wayang cina/ ekpo/ funfair)	14 hari	8	100%
Permohonan permit iklan sementara (banner / banting)	7 hari	30	100%
Permohonan lesen penjaja	7 hari / 30 hari jika memerlukan kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa	11	100%
Permohonan lesen sementara Pasar Malam	7 hari	50	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
Bahagian Kesihatan			
Permohonan lesen anjing	14 hari	0	100%
Perkhidmatan kawalan wabak denggi (Tiada Wabak)	21 hari	0	100%
Bahagian Alam Sekitar Dan Kebersihan			
Perkhidmatan Sisa pepejal			
i. Kawasan Perumahan	3 kali seminggu	75 kali	100%
ii. Kawasan Komersil	6 kali seminggu	150 kali	100%
iii. Tong sampah berpusat			
-Tong Roro	2 kali seminggu	50 kali	100%
-Tong sampah 660L	6 kali seminggu	150 kali	100%
Perkhidmatan Pembersihan Awam			
i. Pemotongan rumput di bahu jalan	2 kali Sebulan	50 kali	100%
ii. Pembersihan longkang perimeter	1 kali sebulan	25 kali	100%
Perkhidmatan sapuan jalan dan sampah -sampah kecil (kawasan pusat bandar dan kawasan komersil)	Setiap hari	178 hari	100%
4. Kutipan sampah pukat	1 kali seminggu	25 kali	100%
JUMLAH		846	100%

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN PERANCANG BANDAR DAN LANDSKAP			
BAHAGIAN PERANCANG BANDAR			
Menyediakan perakuan permohonan Kebenaran Merancang yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	12	100%
Menyediakan perakuan permohonan Nama Taman/ Nama Jalan yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	1	100%
Kelulusan Permohonan EXPA	7 Hari	6	100 %
BAHAGIAN LANDSKAP			
Menyediakan perakuan permohonan Landskap yang telah didaftarkan di OSC untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Sehenti bagi pertimbangan	14 hari	1	100%
Kerja-kerja Kecemasan/pokok tumbang	24 Jam (Kecemasan) 30 Hari (Aduan) Mudah- 3 hari bekerja Sederhana – 1-14 hari bekerja Kompleks - melebihi 15 hari bekerja	31	100%
JUMLAH		51	100%

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT			
Permohonan dan pelaksanaan program kemasyarakatan bersama Ahli Majlis 24 zon (kawasan operasi).	Sekurang-kurangnya 48 kali setahun	48 program	100%
Permohonan dan Penganjuran aktiviti/sukan/rekreasi dengan kerjasama agensi/NGO/persatuan luar.	Sekurang-kurangnya 12 kali setahun	12 program	100%
Perlaksanaan dan penganjuran program yang berkaitan dengan pembangunan pelancongan.	Sekurang-kurangnya 12 kali setahun	12 Program	100%
Permohonan dan Penganjuran program kerohanian bersama masyarakat.	Sekurang-kurangnya 6 kali setahun	6 program	100%
Kelulusan permohonan bagi sumbangan-sumbangan kepada masyarakat.	14 hari bekerja	5 Jumlah permohonan sumbangan	100%
Jabatan Penyelaras bagi pentadbiran dan pengurusan Yayasan Makmur Pengerang.	14 hari bekerja	144 Jumlah permohonan sumbangan	100%
JUMLAH		227	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
JABATAN PENGUATKUASAAN			
Aduan	Memastikan tindakan siasatan terhadap aduan yang diterima berkaitan jabatan dalam tempoh 48 jam (hari bekerja).	5 aduan diterima.	100%
Khidmat Kepada Masyarakat	<p>a. Melaporkan kerosakan-kerosakan di tempat awam kepada Jabatan Teknikal semasa rondaan dilaksanakan.</p> <p>b. Memberi khidmat nasihat kepada peniaga-peniaga berkaitan keperluan bagi mematuhi Akta, Undang-undang Kecil, serta peraturan-peraturan yang dikuatkuasakan oleh Majlis Perbandaran Pengerang.</p>	<p>a. Setiap perjumpaan semasa rondaan.</p> <p>b. 70 notis telah dikeluarkan atas pelbagai kesalahan.</p>	100%
JUMLAH		75	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT UNDANG-UNDANG			
Pandangan perundangan lisan kepada Tuan Yang Dipertua dan Tuan Setiausaha.	Diberikan seberapa segera.	9	100%
Pandangan perundangan bertulis kepada Jabatan dan Unit dalaman.	Tidak dihantar lewat melebihi 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap.	30	100%
Pengesahan atau minit bertulis kepada penyemakan dokumen.	Tidak dikeluarkan lewat melebihi 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen atau kertas kerja lengkap.	2	100%
Proses penyediaan Draf Perundangan Subsidiari.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	1	100%
Proses pewartaan Perundangan Subsidiari.	Tidak dihantar lewat ke pewartaan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh penerimaan kelulusan MMK.	Belum ada PS yang mendapat kelulusan untuk mewartakan.	0%
Proses pemakaian Perundangan Subsidiari.	Tidak dibentang lewat ke Jawatankuasa melebihi 44 hari bekerja daripada tarikh pewartaan PNMB.	Belum ada PS yang diwartakan.	0%

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT UNDANG-UNDANG			
Proses penyediaan draf Kertas Siasatan.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	Belum ada kes pendakwaan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%
Proses keizinan Kertas Siasatan.	Tidak dihantar lewat ke permohonan Izin Pendakwaan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen lengkap.	Belum ada kes pendakwaan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%
Proses pemfailan Borang Saman dan Kertas Pertuduhan.	Tidak dihantar lewat ke permohonan Pemfailan Kes melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh penerimaan Izin Pendakwaan.	Belum ada kes pendakwaan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%
Proses pelantikan Panel Peguam.	Tidak melebihi 14 hari biasa daripada tarikh penerimaan saman, writ, tuntutan atau pemfailan.	Belum ada kes pensivilan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%
Proses penyediaan Draft Pembelaan.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	Belum ada kes pensivilan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%
Proses pelaksanaan Keputusan, Perintah atau Penghakiman.	Tidak dilaksanakan melebihi 22 hari bekerja daripada tarikh pengeluaran oleh badan kehakiman.	Belum ada kes pensivilan baharu difailkan dalam tahun ini.	0%

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT UNDANG-UNDANG			
Proses penyediaan Draf Perjanjian.	Tidak dipinda keseluruhan melebihi 5 kali.	49	100%
Proses penyeteman Perjanjian.	Tidak dihantar lewat ke penyeteman melebihi 10 hari bekerja daripada tarikh lengkap ditandatangani pihak-pihak.	Proses ini bukan di bawah tindakan UU.	0%
Keseluruhan proses pemeteraian Perjanjian.	Tidak dimeterai lewat secara keseluruhan melebihi 4 bulan daripada tarikh surat setuju terima, surat tawaran atau surat pelantikan.	Proses ini bukan di bawah tindakan UU.	0%
JUMLAH		91	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT PUSAT SEHENTI			
Semakan dan maklum balas terhadap dokumen permohonan pelan pemajuan diatas talian.	Tidak melebihi 7 hari	58	100%
Edaran permohonan lengkap kepada agensi teknikal secara atas talian	Tidak melebihi 3 hari selepas penerimaan dokumen 'hard copy' di kaunter OSC	58	100%
Pemakluman Agenda Mesyuarat Jawatankuasa OSC kepada Ahli Mesyuarat	7 hari sebelum Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang.	10	100%
Pemohonan dibawa pertimbangan dalam Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Tidak melebihi 30 hari	58	100%
Pemakluman keputusan pertimbangan Pelan Pemajuan Kepada pihak pemohon	Tidak melebihi 3 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa OSC bersidang.	58	100%
Edaran Borang F (CCC) ke jabatan berkaitan	Tidak melebihi 5 hari selepas borang F diterima di kaunter OSC	0	0%
JUMLAH		242	100%

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT AUDIT DALAM			
Menyediakan Rancangan Audit Tahunan	7 hari bekerja	Menyediakan RAT sekali setahun	100%
Menjalankan pengauditan secara profesional dan berkualiti berpandukan standard pengauditan yang diterima umum.	22 hari bekerja	10 audit	100%
Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit yang tepat dan jelas	8 hari bekerja	10 laporan	100%
Mengeluarkan laporan atau pemerhatian audit yang seimbang dan bebas dalam tempoh sebulan selepas sesuatu pengauditan siap dijalankan.	8 hari bekerja	10 laporan	100%
Menyediakan Laporan Tahunan Audit Dalam.	14 hari bekerja	Menyediakan LAT sekali setahun	100%
JUMLAH		32	100%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT INTEGRITI			
Mengesan dan mengesahkan sebarang aduan salahlaku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan	1 bulan dari tarikh buka fail	3 kali	100%
Bertindak ke atas aduan yang diterima berkaitan salahlaku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika Jabatan	3 hari bekerja dari masa aduan diterima	3 kali	100%
Maklumat dan identiti pemberi maklumat akan dirahsiakan mengikut undang-undang yang berkuatkuasa	8 hari bekerja	3 kali	100%
Mendidik dan membudayakan pelaksanaan Integriti didalam Jabatan	8 hari bekerja	4 kali	100%
JUMLAH		13	146.15%



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN - DISEMBER 2025



PIAGAM PELANGGAN	TEMPOH PIAGAM	JUMLAH PERKHIDMATAN	PENCAPAIAN PIAGAM (%)
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT & PERHUBUNGAN AWAM			
Pengurusan aduan mengikut klasifikasi			
i. Mudah	3 hari	63	100%
ii. Sederhana	7 hari	27	100%
iii. Kritikal	21 hari dan mengikut peruntukan jabatan	45	100%
Buku Laporan Tahunan	1 kali setahun	1	100%
JUMLAH		136	100%

