

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN/ BAHAGIAN DAN UNIT MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM**  
**JULAI HINGGA DISEMBER 2025**

| PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                                                                                                                                                     | KAEDAH PENGUKURAN                                                      | JUMLAH DILAKSANAKAN | JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN | PENCAPAIAN | ULASAN |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------|--------|
| <b>JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                        |                     |                               |            |        |
| Memastikan urusan pengesahan jawatan dilakukan dalam tempoh 3 tahun selepas perantikan dan pegawai mematuhi semua syarat-syarat yang ditetapkan:<br>1. Lulus peperiksaan perkhidmatan;<br>2. Hadir kursus induksi/ Program Transformasi Minda (PTM);<br>3. Diperakukan Ketua Jabatan | Pengesahan penjawat tetap baru dalam tempoh 3 tahun selepas perantikan | 0                   | 0                             | -          |        |
| Memastikan urusan berkaitan dengan pendaftaran dan pemberian taraf pekerja berpencen dibuat dalam tempoh 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat.                                                                                                                          | 3 bulan sebelum penjawat genap 3 tahun berkhidmat                      | 0                   | 0                             | -          |        |
| Memastikan semua maklumat perubahan gaji bagi kenaikan tahunan disampaikan kepada                                                                                                                                                                                                    | Penyata perubahan dikemukakan sebulan                                  | 47                  | 0                             | 100%       |        |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                               |   |      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|--|
| Jabatan Perbendaharaan dalam tempoh 1 bulan selepas kelulusan diterima                                                                           | sebelum perubahan dilaksanakan                                                                  |                                                                                                               |   |      |  |
| Memastikan semua urusan pembaharuan cukai jalan dan insuran kenderaan jabatan dibuat sebelum 1 Januari tahun berikutnya                          | Pembaharuan cukai jalan dari bulan ke bulan. Insurans diperbaharui setiap Disember tahun semasa | 1                                                                                                             | 0 | 100% |  |
| Memproses kelulusan penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium dalam tempoh 14 hari bekerja dari permohonan diterima                      | Dalam tempoh 14 hari dari permohonan diterima                                                   | Bil. Kemudahan dan Jumlah<br>1.Dewan -10<br><br>2. Balairaya - 0<br><br>3. Stadium- 1<br><br>4. Lain-lain - 2 |   |      |  |
| JABATAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT                                                                                                                   |                                                                                                 |                                                                                                               |   |      |  |
| Memproses Permohonan Peruntukan Program Sosial/Mesra Rakyat Ahli Majlis dalam tempoh tiga hari untuk mendapatkan kelulusan pengurusan tertinggi. | Proses kelulusan peruntukan Ahli Majlis berdasarkan jumlah permohonan yang diterima             | 5                                                                                                             | - | 100% |  |
| JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA                                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                               |   |      |  |
| Semua surat-surat dan maklumbalas yang anda minta dari kami akan kami jawab dalam                                                                | Dalam tempoh 2minggu dari tarikh surat anda kami terima                                         | 90                                                                                                            | - | 100% |  |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| tempoh 2 minggu daripada tarikh surat anda kami terima                                                                              |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                        |  |
| <b>JABATAN KEJURUTERAAN<br/>BAHAGIAN PEMBANGUNAN PROJEK</b>                                                                         |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                        |  |
| Kami akan memastikan anda akan mendapat kemudahan jalan raya, sistem saliran dan penyelenggaraan kemudahan yang sentiasa memuaskan. | 50 projek<br>(Minima setahun)                                                                                                        | a) MARRIS : 31 projek -<br>RM 11,047,918.47<br>b) Negeri: 7 projek -RM<br>1,346,933.00<br>c) Persekutuan: 66<br>projek - RM<br>6,918,373.00<br>Jumlah Keseluruhan<br>104 projek<br>Peruntukan: RM<br>19,313,224.47 | 0 | 100%                                                                                   |  |
| <b>JABATAN PERKHIDMATAN KESIHATAN PERSEKITARAN</b>                                                                                  |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                        |  |
| Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut Gred A,B dan C                                                            | 8 unit premis sebulan<br><br>Pecahan mengikut gred setiap bulan.                                                                     | Julai 2025<br>A : 3<br>B : 5<br>C : 0<br><br>Jumlah: 8 premis                                                                                                                                                      | - | 100%                                                                                   |  |
| Memberi perkhidmatan kutipan sampah tiga kali seminggu di kawasan taman perumahan dan setiap hari di kawasan komersial              | <u>3 kali</u><br><u>Seminggu</u><br><br>( <u>Isnin, Rabu</u><br><u>&amp; Jumaat</u> )<br><br>( <u>Selasa,</u><br><u>Khamis &amp;</u> | (Isnin, Rabu & Jumaat)<br>71 taman perumahan x<br>4 minggu x 3 kali x 1<br>bulan = 852 kali kutipan<br>sampah<br><br>(Selasa, Khamis &<br>Sabtu)                                                                   | - | 100%<br><br>Tiada Notis<br>Tindakan<br>Pembetulan (NTP)<br>kepada KDEB<br>dikeluarkan. |  |

|                                                                                           |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                                                                                                                              |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                           | <u>Sabtu)</u><br><br><u>7 hari</u><br><u>seminggu</u><br><u>(setiap hari)</u> | 49 taman perumahan x<br>4 minggu x 3 kali x 1<br>bulan = 588 kali kutipan<br>sampah<br><br>104 kawasan pekan /<br>komersial x 7 hari x 4<br>minggu x 1 bulan =<br>2912 kali kutipan<br>sampah<br><br>Jumlah keseluruhan =<br>4,352 kali kutipan<br>sampah sebulan   |   |                                                                                                                                              |  |
| Memberi perkhidmatan pembersihan longkang dua kali sebulan di kawasan perumahan/komersial | Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan | Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial<br><br>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial<br><br>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial<br><br>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial | - | 100%<br><br>7 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan. |  |

|                                                                                                     |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                     |                                                                            | <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial 183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan<br/>= 366 kali sebulan</p>                                                                                                            |   |                                                                                                                                                     |  |
| Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan dua kali sebulan di kawasan perumahan/ komersial | Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial : dua kali sebulan | <p>Zon SB1 (Kawasan Sekinchan) – 33 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB2 (Kawasan Sungai Besar) - 79 Taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB3 (Kawasan Sabak) – 66 taman perumahan/komersial</p> <p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) – 5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman</p> | - | <p>100%</p> <p>4 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p> |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                       |                                                                                                                                                                |   |      |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                       | perumahan/komersial<br><br>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial<br>183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan<br>= 366 kali sebulan |   |      |                             |
| <b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b>                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                                                                                                                |   |      |                             |
| Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan Majlis dijelaskan dalam tempoh 10 hari bekerja                                                                                                                                                 | Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari | 422                                                                                                                                                            | - | 100% |                             |
| <b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b>                                                                                                                                                                                                                             |                                       |                                                                                                                                                                |   |      |                             |
| Memastikan semua makluman kelulusan permit binaan sementara dan permohonan pelan bangunan dari unit OSC dalam tempoh 14 hari bekerja                                                                                                                        | 14 hari                               | Permit binaan sementara = 30<br>Pelan bangunan = 19                                                                                                            |   |      | RM 5,760.00<br>RM 23,501.00 |
| Memastikan Perunding/ Arkitek/ Pelukis Pelan Bangunan memperoleh Sijil Layak Menduduki (CF) dan pematuhan sokongan Sijil Perakuan Siap (CCC) dalam tempoh 14 hari bekerja dari mesyuarat CCC dan bangunan yang dibina mengikut pelan yang telah diluluskan. | 14 hari                               | CCC = 0                                                                                                                                                        |   |      | RM 0.00                     |

|                                                                                                                  |                                                           |              |   |      |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|---|------|-------------|
| Memastikan semua permohonan kelulusan kerja-kerja kecil bangunan (pelan 24jam) yang lengkap dalam tempoh 14 hari | 24 jam                                                    | 4 permohonan |   |      | RM 1,944.00 |
| <b>JABATAN LANDSKAP</b>                                                                                          |                                                           |              |   |      |             |
| Menjawab surat-surat balasan penerimaan yang bukan diterima di kaunter                                           | 5 hari bekerja                                            | 44           | - | 100% |             |
| Memproses dan memberi ulasan pelan landskap selepas menerima permohonan lengkap.                                 | 7 hari bekerja                                            | 1            | - | 100% |             |
| Mengeluarkan Surat Sokongan / Ulasan CF                                                                          | 7 hari bekerja                                            | -            | - | -    |             |
| Menyediakan dokumen pembayaran kontrak kerja yang lengkap                                                        | 7 hari bekerja                                            | 4            | - | 100% |             |
| <b>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>                                                                               |                                                           |              |   |      |             |
| Menguruskan penyelenggaraan perkakasan dan perisian komputer.                                                    | Dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal | 0            |   |      |             |
| Mengemaskini laman web MDSB dalam tempoh tujuh hari                                                              | Dalam tempoh tujuh hari                                   | 0            |   |      |             |
| <b>UNIT PUSAT SETEMPAT</b>                                                                                       |                                                           |              |   |      |             |
| Permohonan yang lengkap dibentangkan dalam Mesyuarat Unit Pusat Setempat dalam tempoh 90 hari bekerja            | Dalam tempoh 90 hari bekerja                              | 38           |   |      |             |
| <b>JABATAN PENGUATKUASAAN</b>                                                                                    |                                                           |              |   |      |             |

|                                                                                                                                                                                                     |                                                           |          |   |      |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------|---|------|---|
| Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam tempoh satu hari bekerja selepas bayaran dijelaskan                                                                                             | Dalam tempoh 1 hari                                       | 38       | - | 100% | - |
| <b>JABATAN PELESENAN</b>                                                                                                                                                                            |                                                           |          |   |      |   |
| Memastikan proses pembaharuan lesen dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan                                                                                                                      | 1 hari                                                    | 344      | - | 100% |   |
| Memastikan proses permohonan lesen baru yang lengkap di bawah kategori kelulusan serta merta dibuat dalam tempoh 24 jam. Untuk permohonan lesen selain itu, ia akan diproses dalam tempoh dua bulan | 24 jam                                                    | 35       | - | 100% |   |
| Memastikan pemakluman kepada pelanggan keputusan mesyuarat di buat dalam tempoh 14 hari                                                                                                             | 14 hari                                                   | 12       | - | 100% |   |
| <b>UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM</b>                                                                                                                                                           |                                                           |          |   |      |   |
| Aduan yang diterima dan memberikan maklumbalas status aduan dalam tempoh 14 hari bekerja                                                                                                            | Memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja | 76 aduan | - | 100% |   |
| <b>UNIT PERUNDANGAN</b>                                                                                                                                                                             |                                                           |          |   |      |   |
| Memastikan maklum balas permohonan rayuan kompaun                                                                                                                                                   | Dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan        | 0        | - | 100% |   |



|                                                                                                                                                                                                                            |                                                                      |                                                        |   |      |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---|------|---|
| diberi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan                                                                                                                                                                  |                                                                      |                                                        |   |      |   |
| <b>UNIT AUDIT DALAM</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |                                                        |   |      |   |
| Menyediakan laporan audit dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan dijalankan                                                                                                                                      | 30 Hari                                                              | 1 Audit Pengurusan Dewan di Majlis Daerah Sabak Bernam | - | 100% |   |
| <b>UNIT PEROLEHAN</b>                                                                                                                                                                                                      |                                                                      |                                                        |   |      |   |
| Mengeluarkan Surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang berjaya                                                                                                                                                        | Dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga/Tender | -                                                      | - | -    |   |
| <b>10 UNIT INTEGRITI</b>                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |                                                        |   |      |   |
| Mengambil tindakan serta arahan susulan terhadap aduan ataupun laporan salahlaku dan pelanggaran integriti penjawat MDSB.<br><br>*Pematuhan Kad 0Perakam Waktu<br><br>*Laporan Ketidakhadiran Bertugas<br><br>*Sijil Palsu | 7 hari bekerja                                                       | <b><u>Julai 2025</u></b><br><br>Tiada                  | - | -    | - |