

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN  
BULAN APRIL TAHUN 2025  
MAJLIS DAERAH SABAK BERNAM**

| Piagam Pelanggan                                                                                                                               | Kaedah pengukuran                                                                                                                   | Jumlah dilaksanakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Jumlah tidak mencapai sasaran | Impak                                                                                                                                                     | Ulasan |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. Memproses permohonan oleh Jabatan yang memperakukan bagi mana-mana pelan pemajuan dalam tempoh 14 secara online                             | Dalam tempoh 90 hari bekerja                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                               |                                                                                                                                                           |        |
| 2. Memberi perkhidmatan kutipan sampah <b>tiga kali seminggu</b> di kawasan <b>taman perumahan</b> dan <b>setiap hari di kawasan komersial</b> | <p>Tiga kali seminggu</p> <p>(Isnin,Rabu dan Jumaat)</p> <p>(Selasa, Khamis dan Sabtu)</p> <p>Tujuh hari seminggu (setiap hari)</p> | <p><b>(Isnin, Rabu &amp; Jumaat)</b><br/>71 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 852 kali kutipan sampah</p> <p><b>(Selasa, Khamis &amp; Sabtu)</b><br/>49 taman perumahan x 4 minggu x 3 kali x 1 bulan = 588 kali kutipan sampah</p> <p>104 kawasan pekan / komersial x 7 hari x 4 minggu x 1 bulan = 2912 kali kutipan sampah</p> <p><b>Jumlah keseluruhan = <u>4,352 kali kutipan sampah sebulan</u></b></p> |                               | <p><b>April:</b><br/>4 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan.</p> |        |

|                                                                                                                  |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. Memberi perkhidmatan pembersihan longkang <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan dan komersial</b>          | Pembersihan longkang 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 perumahan/komersial</p> <p><b>Pembersihan longkang taman perumahan dan kawasan komersial</b><br/> <b>183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan</b><br/> <b>= 366 kali sebulan</b></p> |  | <p><b>April:</b></p> <p>5 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan</p> |  |
| 4. Memastikan kerja-kerja pemotongan rumput dilakukan <b>dua kali sebulan di kawasan perumahan dan komersial</b> | 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><b>April:</b></p> <p>5 Notis Tindakan Pembetulan (NTP) kepada KDEB dan tindakan pembersihan dilaksanakan dalam tempoh 24 jam selepas NTP dikeluarkan</p> |  |

|                                                                                                                                 |                                                            | <p>Zon SB4 (Kawasan BNO/Parit Baru) –<br/>5 taman perumahan/komersial</p> <p>Jumlah : 183 taman perumahan/komersial</p> <p><b>Pemotongan rumput taman perumahan dan kawasan komersial<br/>183 taman perumahan dan komersial x 2 kali sebulan<br/>= 366 kali sebulan</b></p> |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|--------|----|-------|----|----|-----------|--|----|---------|---|----|-----------|--|--|--|--|
| 5. Memproses aduan yang diterima dan memberikan maklum balas status aduan <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b>                   | Memberikan maklum balas aduan dalam tempoh 14 hari bekerja | April 65 aduan                                                                                                                                                                                                                                                              |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 6. Memproses penyewaan kemudahan Dewan, Balai Raya dan Stadium <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b> daripada permohonan diterima | Permohonan diterima dalam tempoh 14 hari                   | <table><tr><th>Bil</th><th>Kemudahan</th><th>Jumlah</th></tr><tr><td>1.</td><td>Dewan</td><td>14</td></tr><tr><td>2.</td><td>Balairaya</td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td>Stadium</td><td>2</td></tr><tr><td>4.</td><td>Lain-lain</td><td></td></tr></table>              | Bil | Kemudahan | Jumlah | 1. | Dewan | 14 | 2. | Balairaya |  | 3. | Stadium | 2 | 4. | Lain-lain |  |  |  |  |
| Bil                                                                                                                             | Kemudahan                                                  | Jumlah                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 1.                                                                                                                              | Dewan                                                      | 14                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 2.                                                                                                                              | Balairaya                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 3.                                                                                                                              | Stadium                                                    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 4.                                                                                                                              | Lain-lain                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |
| 7. Memastikan bil-bil cukai taksiran diproses <b>sebelum 15 Januari bagi penggal pertama dan 15 Julai bagi penggal kedua</b>    | Setiap bulan Januari dan Julai setiap tahun                | 0                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |           |        |    |       |    |    |           |  |    |         |   |    |           |  |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                             |                                                                  |  |                                                                     |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------|--|
| 8. 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 | Dalam tempoh kurang 24 jam                                                  | 17                                                               |  |                                                                     |  |
| 9. Memastikan semua bil tuntutan bayaran kerja dan perkhidmatan MDSB dijelaskan <b>dalam tempoh 10 hari bekerja</b>                                                                                    | Tuntutan bayaran dalam tempoh 10 hari                                       | 491                                                              |  |                                                                     |  |
| 10. Menyelesaikan permohonan barang-barang sitaan dalam <b>tempoh satu hari bekerja</b> selepas bayaran dijelaskan                                                                                     | Dalam tempoh satu hari                                                      | 4                                                                |  |                                                                     |  |
| 11. Memastikan pemeriksaan premis makanan dijalankan mengikut gred A, B dan C                                                                                                                          | <b>Lapan unit premis sebulan</b><br><br>Pecahan mengikut gred setiap bulan. | 8 unit premis sebulan<br><br>Pecahan mengikut gred setiap bulan. |  | <b>April 2025</b><br>A : 2<br>B : 6<br>C : 0<br>Jumlah: 8<br>premis |  |
| 12. Memastikan maklum balas permohonan                                                                                                                                                                 | Dalam tempoh 14 hari bekerja                                                |                                                                  |  |                                                                     |  |

|                                                                                                                                                        |                                       |                                                                          |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| rayuan kompaun diberi<br><b>dalam tempoh 14 hari<br/>bekerja</b> dari tarikh<br>kelulusan                                                              | dari tarikh<br>kelulusan              |                                                                          |  |  |  |
| 13. Menyediakan laporan<br>audit dalam tempoh 30<br>hari bekerja selepas<br>pengauditan dijalankan                                                     | Dalam tempoh<br>30 hari               | 1<br><br>Audit Pengurusan Barang Sitaan<br>di Majlis Daerah Sabak Bernam |  |  |  |
| 14. Memproses<br>permohonan sewaan<br>premis MDSB dalam<br><b>tempoh 30 hari bekerja</b>                                                               | Dalam tempoh<br>30 hari               | 15 permohonan                                                            |  |  |  |
| 15. Permohonan dan<br>pengeluaran barang<br>daripada stor MDSB<br>melalui Sistem<br>Pengurusan Stor (SPS)<br>dalam <b>tempoh lapan<br/>jam bekerja</b> | Dalam tempoh<br>lapan jam<br>bekerja  | 64 Permohonan                                                            |  |  |  |
| 16. Pendaftaran aset<br>melalui Sistem<br>Pengurusan Aset                                                                                              | Dalam tempoh<br>tujuh hari<br>bekerja | 0                                                                        |  |  |  |

|                                                                                                                                                      |                                                                                     |    |   |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|--|
| (SPA) dalam tempoh tujuh hari bekerja                                                                                                                |                                                                                     |    |   |  |  |
| 17. 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 | 14 | - |  |  |
| 18. Mengeluarkan Surat Setuju Terima (SST) kepada syarikat yang berjaya dalam tempoh 7 hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga/Tender.        | Dalam tempoh tujuh hari selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga                   | 0  |   |  |  |
| 19. Menguruskan penyelenggaraan perkakasan dan perisian komputer dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal.                          | Dalam tempoh 14 hari yang tidak melibatkan pihak pembekal.                          | 0  |   |  |  |

|                                                         |                         |   |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|---|--|--|--|
| 20. Mengemaskini laman web MDSB dalam tempoh tujuh hari | Dalam tempoh tujuh hari | 4 |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|---|--|--|--|