

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN JULAI 2026

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	235,402 / 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 Julai 2026) Tarikh Pamantauan: 1.07.2026 - 31.07.2026	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)
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 Julai 2026) Tarikh Pamantauan: 1.07.2026 - 31.07.2026	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 Julai 2026) Tarikh Pamantauan: 1.07.2026 - 31.07.2026	97%	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 Julai 2026) Tarikh Pamantauan: 1.07.2026 - 31.07.2026	96%	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 April 2026) Kitaran pertama: 1.07.2026 - 15.07.2026 Kitaran kedua: 16.06.2026 - 31.07.2026	95%	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	1,517 - Kawasan Tanah Lapang, Pencapaian Tercapai	Zon 1 :93% Zon 2 :92.5% Zon 3 :97% Jumlah :94.17%	
2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 11 kes Tarikh permohonan diterima: 1 April – 30 Jun 2026	100%	Tempoh dari 1 April hingga 30 Jun 2026
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: 23 Julai 2026 Tarikh Hebahan: 24 Julai 2026	100%	-

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: 883 kes Tarikh permohonan diterima: 1/7/2026 Hingga 31/7/2026 Jumlah patuhi piagam: 845 kes	95%	Tempoh dari 1 Julai hingga 31 Julai 2026. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 24	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2.	Kebehasilan Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	25 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebehasilan Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	38 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 59	100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat: a) Mesyuarat JK OSC Bil.506/13/26 - pada 14 Julai, 2026 b) Mesyuarat JK OSC Bil.507/14/26 - pada 28 Julai, 2026	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	51 / 51	100%	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	36 / 36	100%	-
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	101 / 101 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	61 / 61 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	147 / 147 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	322 / 322 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPA	1 hari	262 / 262	100%	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: 137 Aduan	100%	54 Aduan kompleks. (>14 hari) 71 Aduan dalam tindakan (<14 hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	5165	100%	-
		30 min waktu puncak	-	-	-

Disemak,

B/P 

(Pengarah Korporat Bandaraya)

Tarikh: 7.8.26

FARIDAH BINTI HAJI ABDUL AZIZ, PPT.
Penolong Pengarah Kanan Korporat
Unit Korporat dan Aduan Awam
Majlis Bandaraya Ipoh

Disahkan,



(Setiausaha Bandaraya)

Tarikh: 10/8/26

A'ZMAN BIN MOHD HARUN, PMP., AMU
Setiausaha Bandaraya
Majlis Bandaraya Ipoh

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)

Tarikh: 10/8/26

ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH