

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN NEGERI PERAK
BULAN SEPTEMBER 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	235,397 / 235,402	99.99%	-
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 September 2026) Tarikh Pamantauan: 01.09.2026 - 30.09.2026	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 September 2026) Tarikh Pamantauan: 01.09.2026 - 30.09.2026	94%	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 September 2026) Tarikh Pamantauan: 01.09.2026 - 30.09.2026	95%	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 September 2026) Tarikh Pamantauan: 01.09.2026 - 30.09.2026	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)
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: 01.09.2026 - 15.09.2026 Kitaran kedua: 16.09.2026 - 30.09.2026	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	98%	-
2. CUKAI TAKSIRAN					
1.	Permohonan Bantahan Cukai Taksiran	60 hari bagi Majlis Daerah 90 hari MP dan MB	Jumlah permohonan: 25 kes Tarikh permohonan diterima: 1 Jun – 31 Ogos 2026	100%	Tempoh dari 1 Jun hingga 31 Ogos 2026
2.	Hebahan Keputusan Selepas Mesyuarat Bantahan Cukai Taksiran	7 hari	Tarikh Mesyuarat: 22 September 2026 Tarikh Hebahan: 25 September 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: 860 kes Tarikh permohonan diterima: 1/09/2026 Hingga 30/09/2026 Jumlah patuhi piagam: 860 kes	100%	Tempoh dari 1 September hingga 30 September 2026. Permohonan diterima melalui kaunter
3. PEMBANGUNAN					
1.	Permohonan Kelulusan Pelan Bangunan	30 hari	Jumlah permohonan yang diluluskan: 26	100%	Permohonan diluluskan dalam tempoh piagam
2.	Kebenaran Merancang: 1) Pembangunan Skala Kecil:	25 hari (skala kecil)	Tiada	Tiada	
	Kebenaran Merancang: 2) Pembangunan Skala Sederhana:	38 Hari (skala sederhana)	Jumlah permohonan yang diluluskan: 86	100%	
3.	Kekerapan Mesyuarat OSC	2 kali sebulan	Tarikh Mesyuarat: a) Mesyuarat JK OSC Bil.510/17/26 - pada 11 September, 2026 b) Mesyuarat JK OSC Bil.511/18/26 - pada 29 September, 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	68 / 68	100%	-
2.	Permohonan Sewaan Padang	3 hari	-	-	Padang ditutup bagi kerja – kerja pembaikan.
5. LESEN					
1.	Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Tidak Berisiko	1 hari	82 / 82 Permohonan	100%	-
2.	Permohonan Pengeluaran Lesen Papan Iklan Komersial (Billboard Sedia Ada)	1 hari	-	-	-
3.	Permohonan Pengeluaran Lesen Premis Perniagaan Yang Berisiko	20 hari	88 / 88 Permohonan	100%	-
4.	Permohonan Pengeluaran Lesen Iklan Perniagaan	1 hari	143 / 143 Permohonan	100%	-
5.	Permohonan Pengeluaran Lesen Anjing	1 hari	370 / 370 Permohonan	100%	-
6. KHIDMAT PELANGGAN					
1.	Maklumbalas Terimaan Aduan Kepada Pengadu Melalui Sistem SISPAA	1 hari	248 / 248	100%	-
2.	Maklumbalas kepada pengadu mengenai status aduan (Hasil Siasatan / Tindakan Penyelesaian yang diambil)	14 hari	Aduan Selesai: 161 Aduan	100%	32 Aduan kompleks. (>14 hari) 55 Aduan dalam tindakan (<14 hari)
3.	Menyelesaikan Urusan Bayaran Di Kaunter	15 min waktu biasa	-	-	-
		30 min waktu puncak	5086	100%	-

Disemak,



(Pengarah Korporat Bandaraya)

Tarikh: 9.10.2026

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

Disahkan,

.....

(Setiausaha Bandaraya)

Tarikh:

Diluluskan,



(YBhg. Datuk Bandar)
ZAMAKHSHARI BIN HANIPAH
DATUK BANDAR
MAJLIS BANDARAYA IPOH

Tarikh:

13/10/26