

# LAPORAN ANALISIS DATA 2015

## 1.0 PENDAHULUAN

Laporan Analisis Data ini adalah rumusan daripada pelaksanaan MS ISO 9001: 2008 yang dilaksanakan di Majlis Perbandaran Bentong. Ia meliputi Prosedur Kualiti Sokongan dan Prosedur Kualiti Objektif yang telah dibangunkan dan diamalkan oleh semua Jabatan dan Bahagian di Majlis Perbandaran Bentong.

Selaras dengan kehendak Manual Kualiti (MK-MPB-01), Majlis Perbandaran Bentong telah membuat satu analisa berhubung pencapaian objektif kualiti bagi tujuan penambahbaikan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan. Data-data yang dikumpulkan adalah mulai daripada tahun 2013 sehingga tahun 2015.

## 2.0 TUJUAN LAPORAN

Tujuan laporan ini disediakan adalah untuk membuat penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti seperti berikut:-

1. Mengenalpasti tahap peningkatan mutu perkhidmatan melalui Maklum balas yang diberi oleh pelanggan di dalam Borang “Cadangan/ Pandangan/Komen” dan “Kad Maklumbalas Pelanggan”
2. Statistik naik turun perkhidmatan teras yang disediakan;
3. Peningkatan mutu perkhidmatan yang diberikan berdasarkan maklumbalas pelanggan dan statistik naik turun perkhidmatan; dan
4. Mutu perkhidmatan yang diberikan oleh Pembekal samada mematuhi kehendak jabatan atau tidak.
5. Mengenalpasti kelemahan perkhidmatan yang diberikan
6. Memudahkan proses pemantauan keberkesanan pelaksanaan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan.

## 3.0 SKOP ANALISA

Skop analisa dalam laporan ini merangkumi aspek-aspek berikut:

- 3.1. Tahap pencapaian semasa di setiap Jabatan/Bahagian
- 3.2. Pematuhan ke atas keperluan produk/perkhidmatan
- 3.3. Kriteria dan trend proses-proses kerja yang terlibat
- 3.4. Mengenalpasti masalah dan tindakan pencegahan yang diambil oleh setiap Jabatan/Bahagian
- 3.5. Maklumat prestasi pembekal

## **4.0 LAPORAN DARI JABATAN DAN BAHAGIAN**

Laporan ini dibentangkan bagi mengetahui tahap pematuhan ke atas keperluan produk perkhidmatan. Tahap ini diukur melalui statistik prestasi perkhidmatan yang disediakan. Manakala kriteria dan proses kerja yang terlibat dapat dinilai daripada maklumbalas pelanggan dan statistik turun naik perkhidmatan di Majlis Perbandaran Bentong.

Analisa data pematuhan ke atas keperluan produk/perkhidmatan ini merangkumi 13 Jabatan dan Bahagian dan dijelaskan seperti di lampiran-lampiran berikut:

### **4.1 JABATAN KEJURUTERAAN**

Laporan Jabatan ini merangkumi empat aspek iaitu:

- 4.1.1 Prosedur kelulusan pelan lampu jalan
- 4.1.2 Prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan
- 4.1.3 Laporan penyenggaraan kenderaan
- 4.1.4 Laporan keseluruhan prestasi/proses yang dijalankan

#### **4.1.1 PROSEDUR KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN**

##### **4.1.1.1 Objektif kualiti**

Permohonan kelulusan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

##### **4.1.1.2 Petunjuk prestasi**

Permohonan diberi keputusan Lulus/Tangguh/Tolak dalam tempoh 14 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap.

##### **4.1.1.3 Rekod pelaksanaan**

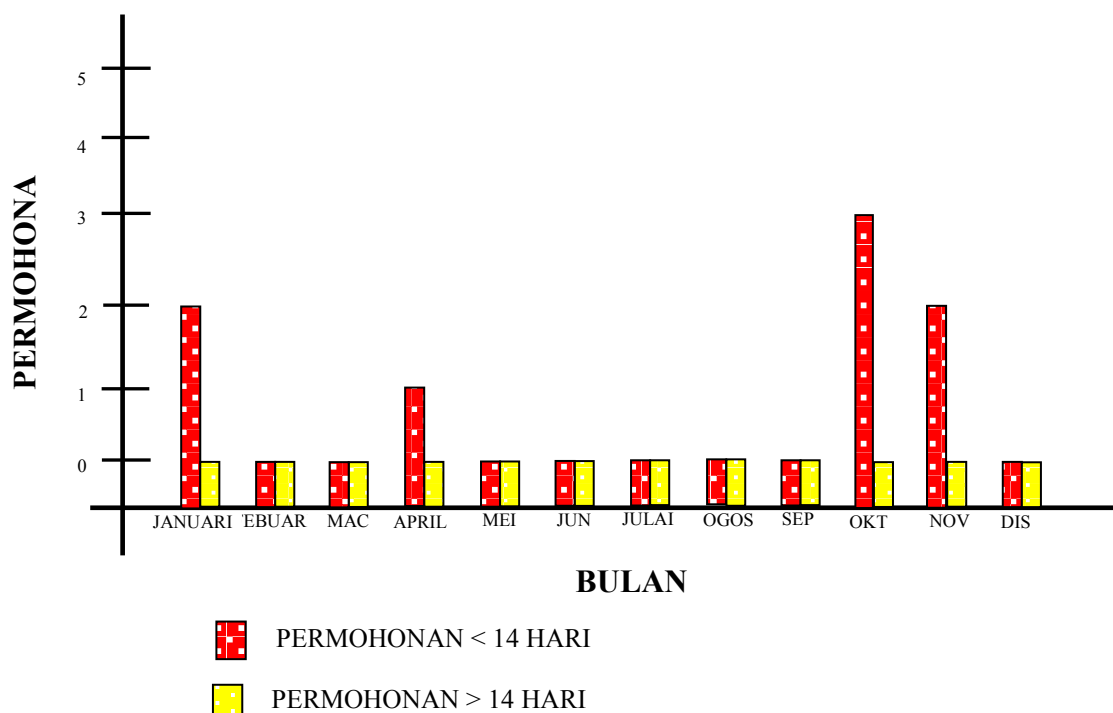
1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC
2. Resit Bayaran
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan

#### 4.1.1.4 Data pencapaian

BULAN 2015	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 14 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 14 HARI	% PATUH
JAN	2	2	-	100%
FEB	*	-	-	-
MAC	*	-	-	-
APR	1	1	-	100%
MEI	*	-	-	-
JUN	*	-	-	-
JULY	*	-	-	-
AUG	*	-	-	-
SEPT	*	-	-	-
OKT	3	3	-	100%
NOV	2	2	-	100%
DIS	*	-	-	-

\* Tiada permohonan diterima.

#### CARTA BAR PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN 2015



## Senarai Permohonan Kelulusan Pelan Lampu Jalan Tahun 2015

Bil.	No. Fail	Tajuk	Catatan
1	MPBTG/BBE/LJ/1/8/2014	Cadangan Membina 1 Unit Rumah Banglo Setingkat 12 Unit Rumah Kluster Setingkat dan 12 Unit Rumah Berkembar Setingkat Di Atas Lot 1082 (GM 339)(Pecahan Lot 1-25), Jalan Bentong-Karak, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang.	Januari 2015 10 hari
2.	MPBTG/BBE/LJ/1/10/2014	Cadangan Sistem Lampu Jalan Skim Pembinaan 3 Unit Rumah Banglo 2 Tingkat & 24 Unit Rumah Berkembar 2 Tingkat Di Atas Lot 2397 (Pecahan Lot 1-27) Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur	Januari 2015 14 hari
3.	MPBTG/BBE/LJ/1/1/2015	Cadangan Pembangunan Perumahan Di Atas Lot 75,76,197 & 2240, Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	April 2015 13 hari
4.	MPBTG/BBE/LJ/1/2/2015	Cadangan Pembangunan Perumahan Di Atas Lot 7564, Jalan Karak, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Oktober 2015 10 hari
5.	MPBTG/BBE/LJ/1/3/2015	Cadangan Menyambung Semula Projek Terbengkalai Cadangan Pembangunan 4 Blok Pangsapuri 28 Tingkat (916 Unit), 1 Blok Pangsapuri 9 Tingkat (72 Unit) Dan 1 Blok Pangsapuri 8 Tingkat (34 Unit) Di Atas PT 11385 HSD 10562, Genting Highlands, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Oktober 2015 12 hari
6.	MPBTG/BBE/LJ/1/4/2015	Cadangan Pembangunan Projek Perumahan Di Atas Tapak Seluas 26.28 Ekar Di Kampung Chemperoh Janda Baik, Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur.	Oktober 2015 7 hari
7.	MPBTG/BBE/LJ/1/7/2015	Cadangan Pembangunan Pangsapuri Perkhidmatan Yang Mengandungi: A) 1 Blok Pangsapuri Perkhidmatan 38 Tingkat (507 Unit) Di Aras 7 Hingga Aras 44 & 1 Tingkat Kemudahan Di Aras 7 Di Atas 8 Tingkat Podium Yang Mengandungi:- i) 6 Tingkat Tempat Letak Kereta Di Aras 'Upper Ground'- Aras 5. ii) 1 Tingkat Lobi Dan 'Drop Off' Di Aras Bawah. Iii) 1 Tingkat Di Bawah M & E Di Aras 'Lower Ground'. B) 1 Blok Pangsapuri Perkhidmatan 6 Tingkat (72 Unit) Di Atas Lot Pt 21079, Seluas 3.8 Ekar, Genting Permai, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	November 2015 5 hari

8.	MPBTG/BBE/LJ/1/11/2015	Cadangan Membina 27 Unit Kedai Pejabat 2 Tingkat, 2 Unit Arked & 1 Loji Kumbahan Najis Berpusat Berserta 1 Unit Pencawang Elektrik Bagi Fasa 1 Di Atas Sebahagian PT 15685 (Lot 6), Lot 7 & Lot 432, Jalan Ketari, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	November 2015 7 hari
----	------------------------	--	-------------------------

#### 4.1.1.5 Kesimpulan

Daripada analisis data didapati proses permohonan kelulusan pelan Lampu Jalan adalah mencapai Objektif Kualiti.

#### 4.1.1.6 Keperluan tindakan

i). Tindakan Pembetulan  
- Tiada

ii). Tindakan Pencegahan  
- Tiada

iii). Tindakan Penambahbaikan

Objektif Kualiti boleh dikurangkan kepada tempoh sasaran kurang daripada 14 hari. Walaubagaimanapun merujuk kepada Garis Panduan yang dikeluarkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan tempoh sasaran bagi permohonan kelulusan pelan Lampu Jalan adalah 57 untuk dilokasi yang mempunyai Rancangan Tempatan manakala 80 hari bagi lokasi yang tidak mempunyai Rancangan Tempatan.

### 4.1.2 PROSEDUR KELULUSAN PELAN KERJATANAH, JALAN DAN PERPARITAN

#### 4.1.2.1 Objektif kualiti

Permohonan kelulusan Pelan Kerjatanah, Jalan dan Perparitan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

#### 4.1.2.2 Petunjuk prestasi

Permohonan diberi keputusan Lulus/Tangguh/Tolak dalam tempoh 60 hari bekerja bagi dokumen yang lengkap.

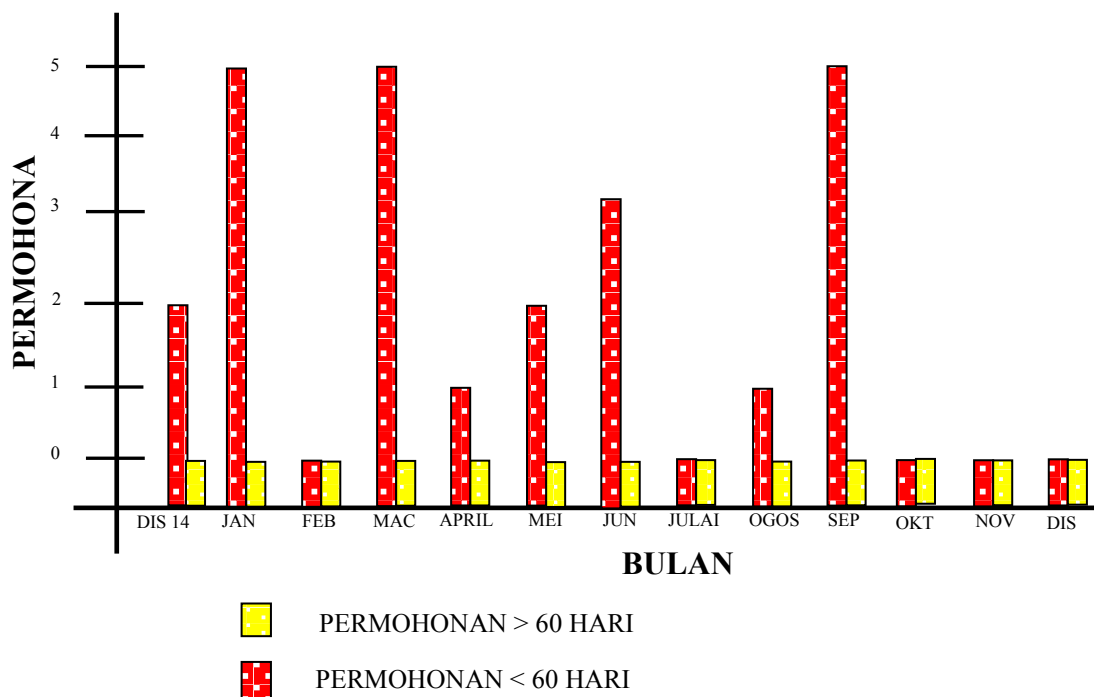
#### 4.1.2.3 Rekod pelaksanaan

1. Surat permohonan daripada Bahagian OSC.
2. Resit Bayaran.
3. Surat kelulusan yang diproses oleh Jabatan Kejuruteraan.

#### 4.1.2.4 Data pencapaian

BULAN 2015	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DALAM TEMPOH 60 HARI	JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 60 HARI	% PATUH
DIS '14	2	2	-	100%
JAN	5	5	-	100%
FEB	*	-	-	-
MAC	5	5	-	100%
APR	1	1	-	100%
MEI	2	2	-	100%
JUN	3	3	-	100%
JULY	*	-	-	-
AUG	1	1	-	100%
SEPT	5	5	-	100%
OKT	*	-	-	-
NOV	*	-	-	-
DIS	*	*	-	-

\* Tiada permohonan diterima.



#### 4.1.2.5 Kesimpulan

Daripada analisis data didapati proses permohonan kelulusan pelan Kerjatanah, Jalan Dan Perparitan adalah mencapai Objektif Kualiti.

#### 4.1.2.6 Keperluan tindakan

- i). Tindakan Pembetulan
  - Tiada
  
- ii). Tindakan Pencegahan
  - Tiada
  
- iii). Tindakan Penambahbaikan

Objektif Kualiti boleh dikurangkan kepada tempoh sasaran 60 hari kepada 57 hari. Ini merujuk kepada analisis data dan Garis Panduan yang dikeluarkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan tempoh sasaran bagi permohonan kelulusan pelan Lampu Jalan adalah 57 untuk di lokasi yang mempunyai Rancangan Tempatan manakala 80 hari bagi lokasi yang tidak mempunyai Rancangan Tempatan.

#### **Permohonan Kelulusan Pelan Kerjatanah, Jalan & Perparitan Tahun 2015**

<b>Bi I.</b>	<b>No. Fail</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Catatan</b>
1	MPBTG/BBE/BB/1/17/2014	Cadangan Perumahan Di Atas Lot 2335 (GM 1197), Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur.	Disember 2014 17 hari
2	MPBTG/BBE/BB/1/18/2014	Cadangan Skim Perumahan Di Atas Lot 220, Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur.	Disember 2014 17 hari
3	MPBTG/BBE/BB/1/01/2015	Cadangan Pembinaan 27 Unit Kedai Pejabat 2 Tingkat 3 Unit dekat 2 Tingkat dan Satu Unit Loji Pencawang Elektrik Bagi Fasa 1 Diatas Sebahagian PT 15685 (Lot 6), Lot 7 dan Lot 432, Jalan Ketari, Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur.	Januari 2015 13 hari
4	MPBTG/BBE/BB/1/02/2015	Cadangan Pembangunan Semula Tapak Stesen Kereta Kabel Sri Layang sediaada kepada Cadangan Pembinaan Sebuah bangunan 'Genting Premium Outlet 3 Tingkat Dengan 8 Paras Basemen Tempat letak Kereta Diatas Lot PT 21650 HSD 16956 dan Lot PT 2106/85 HSD 2070 Serta Sebahagian Tanah Kerajaan, Genting Highlands, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur	Januari 2015 13 hari
5	MPBTG/BBE/BB/1/03/2015	Cadangan Membina Sebuah Rumah Dua Tingkat Diatas Lot PT 15394 HSD 12025 Persiaran Sum Sum Taman Tanahrimba, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur	Januari 2015 11 hari
6	MPBTG/BBE/BB/1/04/2015	Cadangan Pembangunan Satu Block 30 Tingkat Kediaman Kakitangan (RSC-9) Base Dengan 1 Paras Sub- Basemen DiAtas Sebahagian Lot 9574, Geran 3628 Genting Highlands, Mukim Bentong, Pahang.	Januari 2015 33 hari

7	MPBTG/BBE/BB/1/05/2015	<p>Cadangan Pembangunan Pangsapuri Perkhidmatan Yang Mengandungi 1 Blok Pangsapuri Perkhidmatan 38 Tingkat (501) Unit Di Aras 7 hingga Aras 44 dan 1 Tingkat Kemudahan yang Mengandungi:</p> <p>I) 6 Tingkat Tempat Letak Kereta Di Aras UPPER GROUND hingga Aras 5.II) 1 Tingkat Lobi dan dan 'Drop Off' Di Aras Bawah.III) 1 Tingkat Kemudahan M &amp; E Di Aras 'Lower Ground'.1 Blok Pangsapuri Perkhidmatan 6 Tingkat (72 unit) Di Atas Lot PT 21079 Seluas 3.8 Ekar, Genting Permai, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.</p>	Januari 2015 21 hari
8	MPBTG/BBE/BB/1/07/2015	Cadangan Pembinaan Semula Taman Tema Luar Genting Sedia ada Kepada Taman "Twentieth Century Fox World" Baru dan Sebuah Genting Mall 5 Tingkat Di Atas Sebahagian Lot 9575, 9576, 9277, 9578, PT 2070 dan Lot 17283, Genting Highlands, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Mac 2015 20 hari
9	MPBTG/BBE/BB/1/08/2015	Cadangan Pembangunan Satu Blok 27 Tingkat Kediaman Kakitangan (RSC 9) Baru Dengan 5 Tingkat Di Bawah Paras Laluan Masuk Utama Yang Mengandungi: Fasa 1, Fasa 1-A, Fasa 2, Di Atas Sebahagian Lot 9574, Geran 3628 Genting Highlands, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Mac 2015 18 hari
10.	MPBTG/BBE/BB/1/09/2015	Cadangan Pembinaan Laluan Talian Berganda Litar Penghantaran Elektrik Bervoltan Tinggi 132kv, Pylon dan 1 Unit Pencawang Masuk Utama 132/11kv Sri Layang di Atas sebahagian Lot Pt 21650, Pt 2110/89, Pt 1251 dan Lot 15130, Genting Highlands, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Mac 2015 12 hari
11.	MPBTG/BBE/BB/1/10/2015	Cadangan Membina Sebuah Stesen Minyak Shell serta Kedai Serbaguna 1 Tingkat Di Kawasan KM55.60 Lebuhraya Kuala Lumpur – Karak, Bentong (Arah Kuantan – Kuala Lumpur) Pahang Darul Makmur.	Mac 2015 22 hari
12.	MPBTG/BBE/BB/1/11/2015	Cadangan Membina Sebuah Stesen Minyak Shell serta Kedai Serbaguna 1 Tingkat Di Kawasan KM55.60 Lebuhraya Kuala Lumpur – Karak, Bentong (Arah Kuala Lumpur - Kuantan) Pahang Darul Makmur.	Mac 2015 22 hari
13.	MPBTG/BBE/BB/1/12/2015	Cadangan Pembangunan Di Atas Lot 4729, Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	April 2015 16 hari
14.	MPBTG/BBE/BB/1/13/2015	Cadangan Pembangunan Perumahan Di Atas Lot 440 (GM 420), Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Mei 2015 16 hari
15.	MPBTG/BBE/BB/1/14/2015	Cadangan Pembangunan Perumahan Di Atas Lot 669 dan Lot 668 (Pecahan Lot 126984, Lot 126982 dan Lot 126983), Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Mei 2015 16 hari
16.	MPBTG/BBE/BB/1/15/2015	Cadangan Membina 9 Unit Kedai Pejabat 2 Tingkat	Jun 2015



		& 7 Unit Arked 2 Tingkat Di Atas Lot 5200 (GM 2557), Jalan Bentong – Raub, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	11 hari
17.	MPBTG/BBE/BB/1/16/2015	Cadangan Membina Dan Menyiapkan Sebuah Stesen Minyak Petron Di Km 72.5 Lebuhraya Karak (Arah Kuala Lumpur), Di Atas Lot PT 7402, HS(M) 4953, Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Jun 2015 15 hari
18.	MPBTG/BBE/BB/1/17/2015	Cadangan Membina 13 Unit Kedai Pejabat 2 Tingkat Di Atas Lot 2169, Seluas 1.39 Ekar, Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	Jun 2015 11 hari
19.	MPBTG/BBE/BB/1/18/2015	Cadangan Membina 3 Unit Rumah Sesebuah 1 Tingkat dan 263 Unit Rumah Berkembar 1 Tingkat Di Atas PT 5367 (Lot Baru 20644), Mukim Pelangai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	September 2015 24 hari
20.	MPBTG/BBE/BB/1/19/2015	Cadangan Pembinaan Laluan Talian Berganda Litar Penghantaran Elektrik Bervoltan Tinggi 132KV, Pylon dan 1 Unit Pencawang Masuk Utama 132/11KV Sri Layang Di Atas Sebahagian Lot PT 21650, PT 2110/89, PT 12521 & Lot 151230, Genting Highlands, Mukim Bentong, Pahang Darul Makmur.	Ogos 2015 16 hari
21.	MPBTG/BBE/BB/1/20/2015	Cadangan Pembangunan 14 Unit Kedai Pejabat 3 Tingkat Di Atas Lot 1000, Jalan Tras, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	September 2015 19 hari
22.	MPBTG/BBE/BB/1/21/2015	Cadangan Pembangunan Perumahan Di Atas Lot 671, Mukim Sabai, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur	September 2015 15 hari
23.	MPBTG/BBE/BB/1/22/2015	Cadangan Pembangunan Pencawang Masuk Utama 500/275/132/KV (sediada) diatas Lot-Lot 4337, 4338, 5252-5257, 16332, 16333, 17794 (4339), 17795 (4336), 17798, 27754, 27776, 40517, Tanah-tanah Kerajaan (6664) dan sebahagian Lot 26041 (5246), 5538, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang Darul Makmur.	September 2015 13 hari
24.	MPBTG/BBE/BB/1/23/2015	Cadangan Pembangunan Sebuah Loji Rawatan Kumbahan Baru dan Sistem Rangkaian Pembentungan Di Atas Sebahagian Lot PT 2078/58, PT 2080/60, Lot 9574 dan Lot PT 9575, Seluas 1.523 Ek/0610 Hek, Genting Highlands, Mukim Bentong, Daerah Bentong, Pahang	September 2015 10 hari

### 4.1.3 LAPORAN PENYENGGARAAN KENDERAAN

#### 4.1.3.1 Objektif kualiti

Penyelenggaraan kenderaan mematuhi prosedur yang ditetapkan

#### 4.1.3.2 Petunjuk prestasi

Penyelenggaraan dilaksanakan mengikut prosedur

#### 4.1.3.3 Rekod pelaksanaan

1. Laporan permohonan
2. Senarai Sebutharga
3. Minit kelulusan Tuan Yang DiPertua/Tuan Setiausaha

#### 4.1.3.4 Data pencapaian

BIL	JUMLAH PERMOHONAN 2015	PATUH PROSEDUR	TIDAK PATUH PROSEDUR	% PATUH
1.	16	16	-	100%

#### 4.1.3.5 Kesimpulan

Daripada analisis data didapati proses penyelenggaraan kenderaan adalah mematuhi prosedur yang direkodkan.

#### 4.1.3.6 Keperluan tindakan

- i). Tindakan Pembetulan
  - Tiada
- ii). Tindakan Pencegahan
  - Tiada
- iii). Tindakan Penambahbaikan

Penambahbaikan boleh dibuat dengan mengadakan jadual berkala kepada penyelenggaraan kenderaan supaya faktor kerosakan dapat dipantau dan dijangka bagi mempermudah proses penyelenggaraan kelak.

## **SAMPEL FAIL PENYELENGGARAAN KENDERAAN (RM 2,000.00 KE ATAS) 2015**

BIL	TAJUK FAIL	NO. FAIL	CATATAN
1.	Lori ISUZU CAC 1426	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 02 / 2013	
2.	Tractor CAD 9945	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 03 / 2013	
3.	JCB CAQ 5103	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 05 / 2013	
4.	ISUZU TROOPER CBD 8856	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 12 / 2013	
5.	Lori Tangki CBE 5947	MPBTG / BBE / KH / 21 / 13 / 2013	
6.	LORI RIGID PERKASA CBS 8798	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 26 / 2013	
7.	NISSAN NU415 Aerial Mobile Platform CBX 2788	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 29 / 2013	
8.	Backhoe Loeder CBX 7664	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 12 / 79 / 2013	
9.	X - Trail 4WD CCA 8816	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 12 / 80 / 2013	
10.	JIP HONDA CRV I - VTEC CCD 5525	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 32 / 2013	
11.	LORI HINO CCE 7758	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 33 / 2013	
12.	Backhoe LoaderCase 580 CDD 6360	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 43 / 2013	
13.	Nissan Almera 1.5 AT CDE 8816	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 44 / 2013	
14.	HONDA CR - V 2.4L CDH 565	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 12 / 100 / 2013	
15.	Inokom HD 5000 AD 3 CDH 2387	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 50 / 2013	
16.	Lori Kitar Semula WLT 8904	MPBTG / BBE / KJ / 21 / 18 / 2013	

### **4.1.4 LAPORAN KESELURUHAN PRESTASI / PROSES**

#### **4.1.4.1 Rumusan**

Dari analisis data yang dilaksanakan didapati prestasi / proses prosedur kelulusan pelan lampu jalan dan prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan serta penyelenggaraan kenderaan dan penyelenggaraan berkala dilaksanakan dengan baik.

#### **4.1.4.2 Penambahbaikan**

##### **4.1.4.2.1 *Prosedur kelulusan pelan lampu jalan:***

Penyediaan senarai semak bagi panduan Perunding Pemaju untuk mengemukakan rekabentuk atau cadangan lampu jalan yang bersesuaian dapat membantu bagi melancarkan prosedur pertimbangan kelulusan.

##### **4.1.4.2.2 *Prosedur kelulusan pelan kerjatanah, jalan dan perparitan:***

Penyelarasan bersama Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong untuk memastikan setiap permohonan yang dikemukakan adalah lengkap sebelum diedarkan ke Jabatan Kejuruteraan. Ini dapat mempercepatkan proses pertimbangan permohonan di mana Jabatan Kejuruteraan tidak perlu mengeluarkan surat makluman tindakan melengkapkan permohonan yang akan menyebabkan proses tertangguh.

##### **4.1.4.2.3 *Prosedur penyelenggaraan kenderaan:***

Secara keseluruhan, proses prosedur penyelenggaraan kenderaan dilaksanakan dengan baik dan memuaskan. Walaubagaimanapun tindakan penambahbaikan boleh dilaksanakan dengan penyelarasan bersama proses perolehan dan kawalan aset.

##### **4.1.4.2.4 *Prosedur penyelenggaraan kenderaan berkala.***

Secara keseluruhan, proses prosedur penyelenggaraan kenderaan dilaksanakan dengan baik dan memuaskan. Walaubagaimanapun tindakan penambahbaikan boleh dilaksanakan dengan menyediakan jadual semakan berkala bagi meningkatkan pengetahuan kepada kemungkinan kerosakan yang akan berlaku.

## **4.2 JABATAN PERANCANGAN BANDAR**

Laporan dari Jabatan ini meliputi tiga aspek iaitu:

4.2.1 Laporan kebenaran merancang

4.2.2 Laporan ulasan kebenaran merancang

4.2.3 Laporan perakuan pelan pra-hitungan

### **4.2.1 LAPORAN KEBENARAN MERANCANG**

#### **4.2.1.1 *Objektif Kualiti***

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan di dalam tempoh masa yang ditetapkan.

#### **4.2.1.2 *Petunjuk Kualiti***

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh **7 hari** dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC dan mematuhi syarat-syarat kelulusan.

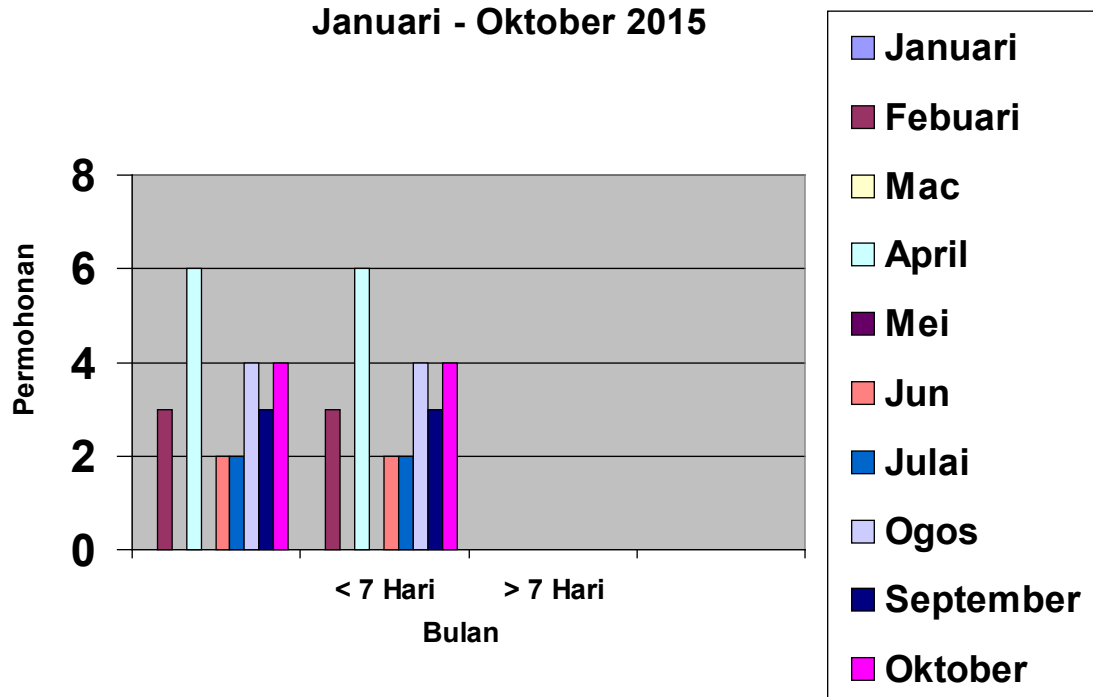
#### 4.2.1.3 Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

#### 4.2.1.4 Data Pencapaian

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 7 Hari	Bil Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
Januari	-	-	-	-
Febuari	3	3	0	100
Mac	-	-	-	-
April	6	6	0	100
Mei	-	-	-	-
Jun	2	2	0	100
Julai	2	2	0	100
Ogos	4	4	0	100
September	3	3	0	100
Oktober	4	4	0	100
<b>JUMLAH</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

#### Pencapaian Permohonan Kebenaran Merancang Januari - Oktober 2015



#### 4.2.1.5 Rumusan

Daripada analisis didapati proses permohonan Kebenaran Merancang **mencapai** objektif kualiti.

## 4.2.2 LAPORAN ULASAN KEBENARAN MERANCANG

### 4.2.2.1 Objektif Kualiti

Ulasan Kebenaran Merancang akan dikeluarkan di dalam tempoh masa yang ditetapkan.

### 4.2.2.2 Petunjuk Kualiti

Ulasan Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh **14 hari** dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC.

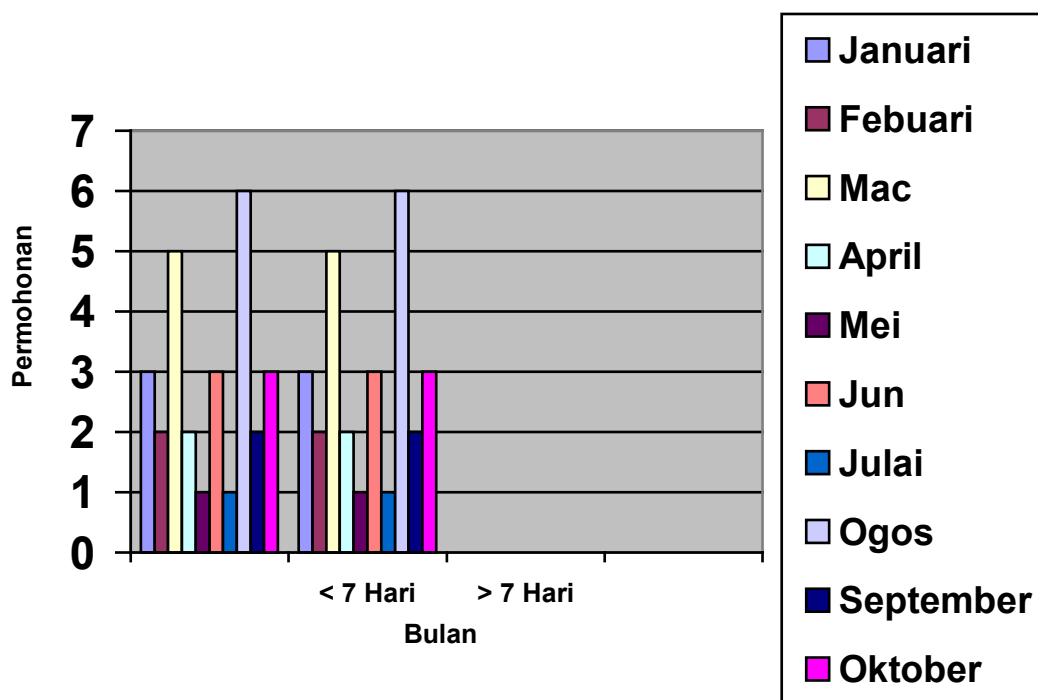
### 4.2.2.3 Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

### 4.2.2.4 Data Pencapaian

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 7 Hari	Bil Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
Januari	3	3	0	100
Febuari	2	2	0	100
Mac	5	5	0	100
April	2	2	0	100
Mei	1	1	0	100
Jun	3	3	0	100
Julai	1	1	0	100
Ogos	6	6	0	100
September	2	2	0	100
Oktober	3	3	0	100
<b>JUMLAH</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

## Pencapaian Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang Januari - Oktober 2015



### 4.2.2.5 Rumusan

Daripada analisis didapati proses ulasan Kebenaran Merancang mencapai objektif kualiti.

## 4.2.3 LAPORAN PERAKUAN PELAN PRA-HITUNGAN

### 4.2.3.1 Objektif Kualiti

Kelulusan pelan landskap akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

### 4.2.3.2 Petunjuk Kualiti

Pelan pra-hitungan dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja mulai tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC Majlis Perbandaran Bentong.

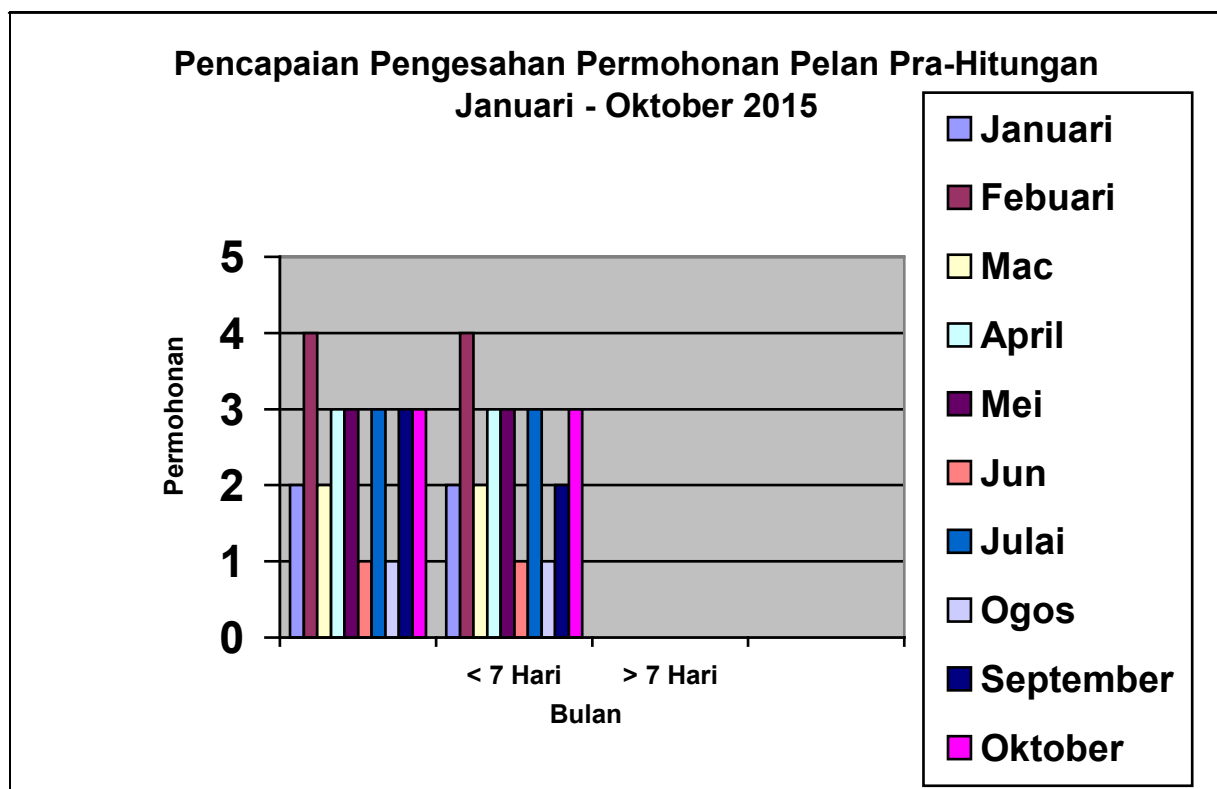
### 4.2.3.3 Rekod Pelaksanaan

Sebagaimana dilampirkan :-

- a. Memo permohonan masuk
- b. Surat kelulusan

#### 4.2.3.4 Data Pencapaian

Bulan	Jumlah Permohonan	Bil Kelulusan < 7 Hari	Bil Kelulusan > 7 Hari	Peratus (%)
Januari	2	2	0	100
Febuari	4	4	0	100
Mac	2	2	0	100
April	3	3	0	100
Mei	3	3	0	100
Jun	1	1	0	100
Julai	3	3	0	100
Ogos	1	1	0	100
September	3	3	0	100
Oktober	3	3	0	100
<b>JUMLAH</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>100</b>





### 4.3 JABATAN KAWALAN BANGUNAN

Laporan Jabatan ini meliputi dua aspek iaitu:

#### 4.3.1 Pencapaian ulasan teknikal dalam tempoh 14 hari

#### 4.3.2 Pencapaian dokumen kelulusan dalam tempoh 14 hari

### 4.3.1 PENCAPAIAN ULASAN DALAM TEMPOH 14 HARI

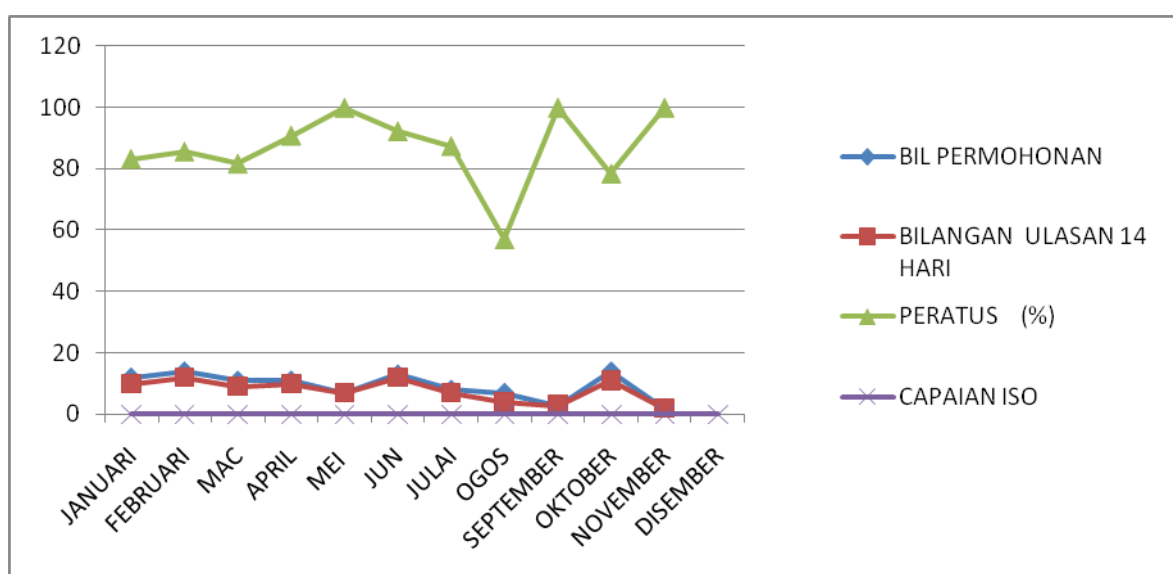
#### 4.3.1.1 Data dan statistik pencapaian

#### PERATUS PENCAPAIAN ULASAN DALAM TEMPOH 14 HARI

PROSEDUR PK(O).MPB.KPP-04 DAN PK(O).MPB.KPP-08

PERATUS PENCAPAIAN - 80% ulasan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari

BULAN	BIL PERMOHONAN	BILANGAN ULASAN 14 HARI	PERATUS (%)	CAPAIAN ISO
JANUARI	12	10	83.3	Capai sasaran
FEBRUARI	14	12	85.7	Capai sasaran
MAC	11	9	81.8	Capai sasaran
APRIL	11	10	90.9	Capai sasaran
MEI	7	7	100	Capai sasaran
JUN	13	12	92.3	Capai sasaran
JULAI	8	7	87.5	Capai sasaran
OGOS	7	4	57.1	Tidak capai sasaran
SEPTEMBER	3	3	100	Capai sasaran
OKTOBER	14	11	78.5	Tidak capai sasaran
NOVEMBER	2	2	100	Capai sasaran
DISEMBER				

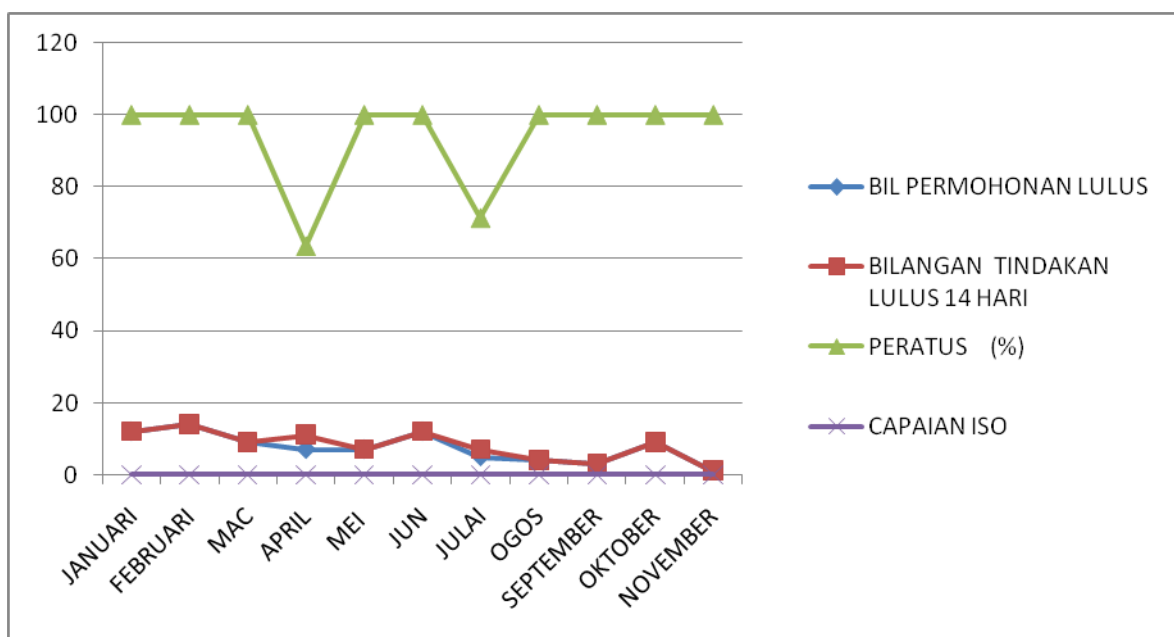


### 4.3.2.1 Data dan statistik pencapaian

#### PERATUS PENCAPAIAN TINDAKAN KELULUSAN DALAM TEMPOH 14 HARI PROSEDUR PK(O).MPB.KPP-04 DAN PK(O).MPB.KPP-08

PERATUS PENCAPAIAN - 80% tindakan kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari

BULAN	BIL PERMOHONAN LULUS	BILANGAN TINDAKAN LULUS 14 HARI	PERATUS (%)	CAPAIAN ISO
JANUARI	12	12	100	Capai sasaran
FEBRUARI	14	14	100	Capai sasaran
MAC	9	9	100	Capai sasaran
APRIL	7	11	63.6	Tidak capai sasaran
MEI	7	7	100	Capai sasaran
JUN	12	12	100	Capai sasaran
JULAI	5	7	71.4	Tidak capai sasaran
OGOS	4	4	100	Capai sasaran
SEPTEMBER	3	3	100	Capai sasaran
OKTOBER	9	9	100	Capai sasaran
NOVEMBER	1	1	100	Capai sasaran
DISEMBER				



#### 4.4 JABATAN PENILAIAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek-aspek berikut :

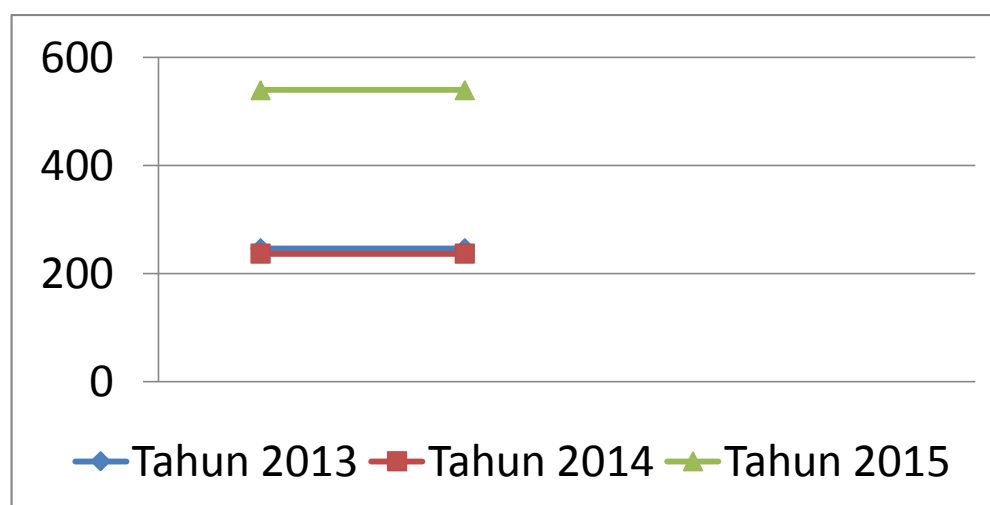
- 4.4.1 Data nilai kadaran (pindaan senarai nilai)
- 4.4.2 Data pengecualian cukai taksiran am
- 4.4.3 Data pengurusan tuntutan cukai taksiran
- 4.4.4 Data jumlah Notis E dikeluarkan
- 4.4.5 Data caruman membantu kadar
- 4.4.6 Data bantahan cukai
- 4.4.7 Data pengeluaran kompaun tempat letak kereta
- 4.4.8 Data bayaran tempat letak kereta khas
- 4.4.9 Data tawaran gerai

#### 4.4.1 NILAIAN KADARAN (PINDAAN SENARAI NILAIAN) PK(O)- MPB-PPH-01

##### Data pencapaian

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Pegangan Dinilai	247	237	540
Jumlah Pegangan Dinilai Dalam Tempoh	247	237	540
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai sasaran 100%

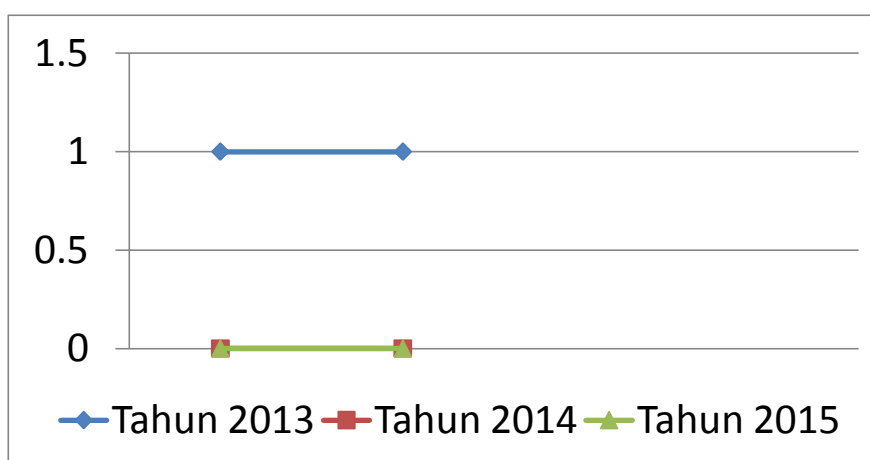
##### Teknik statistik



#### 4.4.2

### PENGURUSAN PENGECUALIAN CUKAI TAKSIRAN AM PK(O)-MPB-PPH-02

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Permohonan	1	0	0
Jumlah Permohonan Dipertimbangkan Dalam Tempoh	1	0	0
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Tiada Kes	Tiada Kes

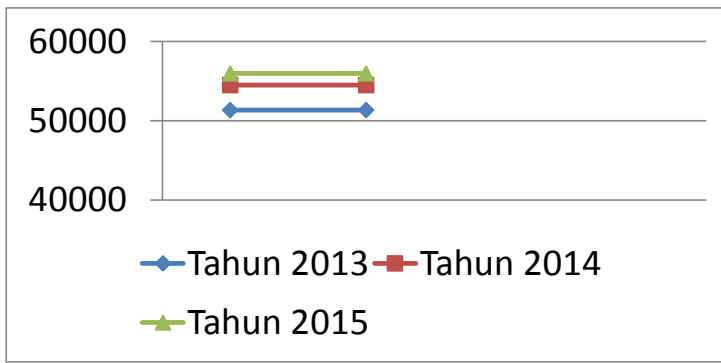


#### 4.4.3

### PROSEDUR PENGURUSAN TUNTUTAN TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN PK(O) – MPB – PPH-03

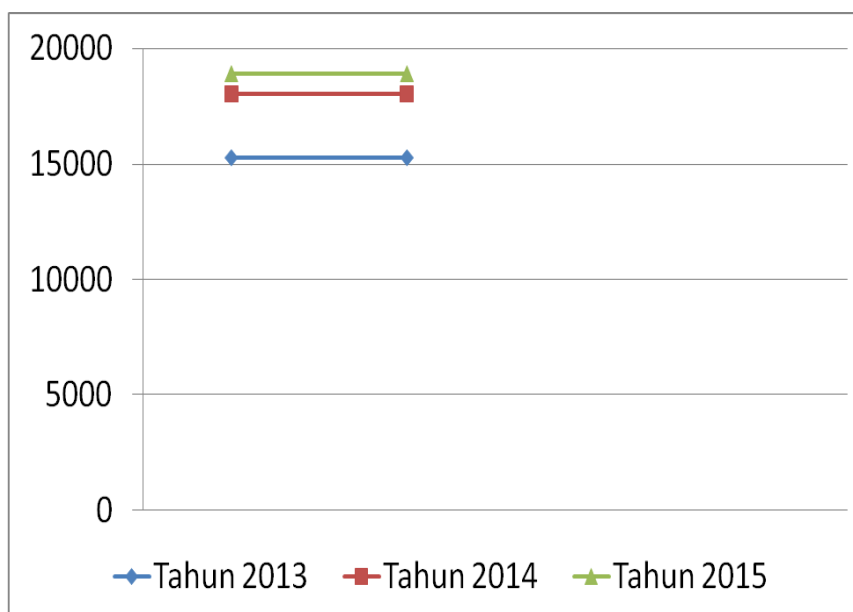
#### Data Pencapaian

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Bil Dikeluarkan	51377	54494	56000
Jumlah Bil Dihantar Dalam Tempoh	51377	54494	56000
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%



#### 4.4.4 PROSEDUR PENGURUSAN TUNTUTAN TUNGGAKAN CUKAI TAKSIRAN –PENGELUARAN NOTIS ‘E’ PK(O) – MPB – PPH-03

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Notis E Dikeluarkan	15260	18042	18900
Jumlah Notis E Dihantar Dalam Tempoh	15260	18042	18900
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%

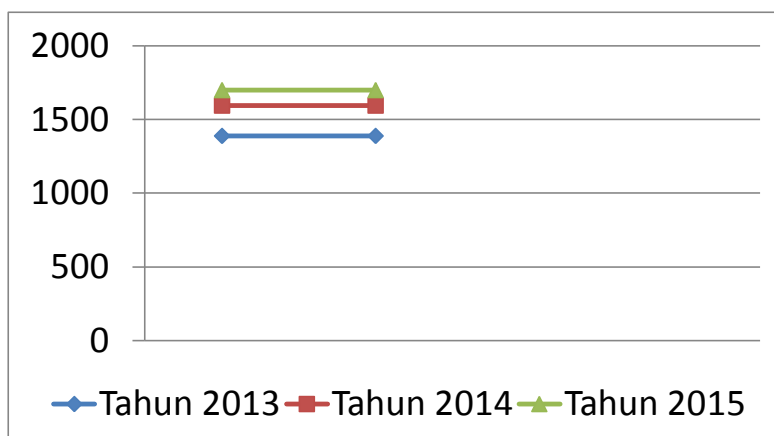


#### 4.4.5 PROSEDUR PENGURUSAN CARUMAN BANTU KADAR PK(O) – MPB – PPH – 04

##### Data pencapaian

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Pegangan Yang Dinilai	1388	1597	1700
Jumlah Pegangan Yang Dituntut	1388	1597	1700
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%

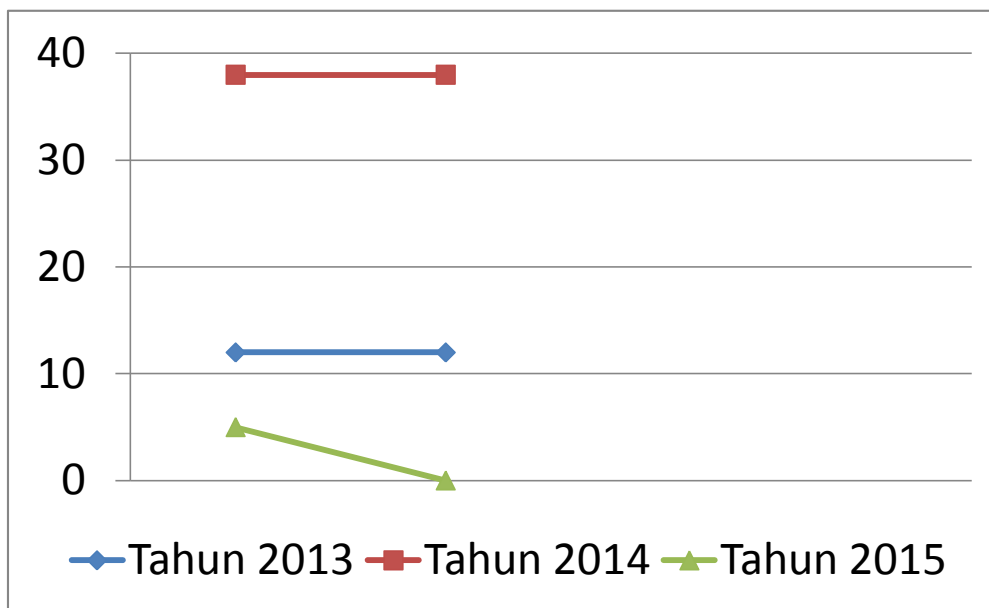
##### Teknik statistik



#### 4.4.6 PROSEDUR PENGURUSAN BANTAHAN CUKAI PK(O) – MPB – PPH – 05

##### Data pencapaian

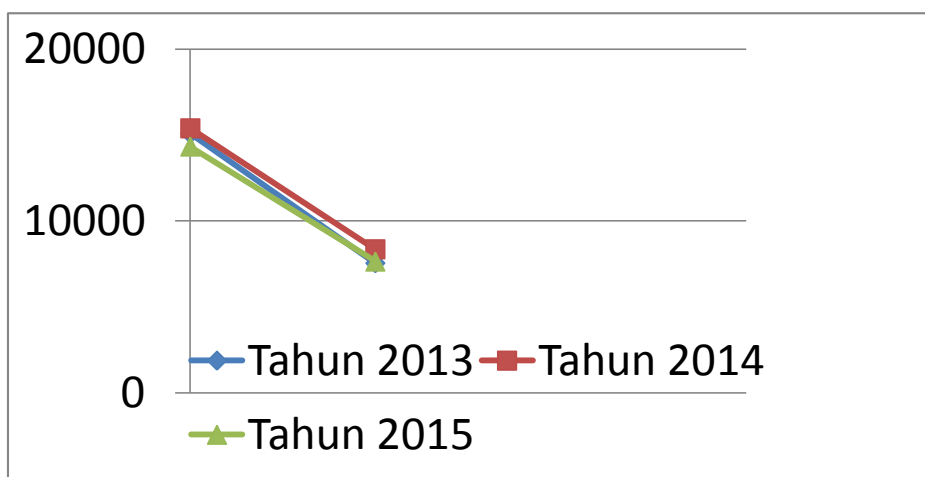
Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Permohonan	12	38	5
Jumlah Permohonan Yang Diproses Dalam Tempoh	12	38	0
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%



#### 4.4.7 PENGELUARAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA PK(O) - MPB - PDH - 06

##### Data pencapaian

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Kompaun Yang Dikeluarkan	15087	15404	12000
Jumlah Kompaun Yang Dibayar	8,320	9234	6100
Pencapaian	Mencapai Sasaran 50%	Mencapai Sasaran 50%	Mencapai Sasaran 50%

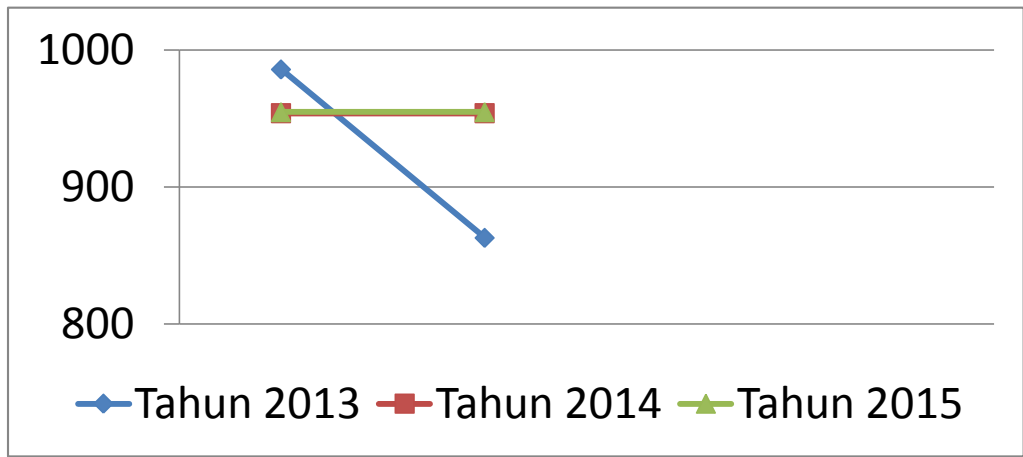


#### 4.4.8 TUNTUTAN BAYARAN TEMPAT LETAK KERETA KHAS PK(O) – MPB – PDH - 07

##### Data pencapaian

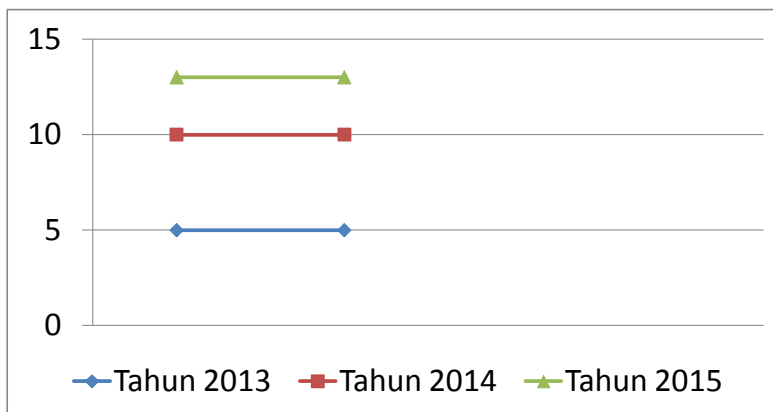
Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Petak Khas	986	954	955
Jumlah Tuntutan	863	954	955
Pencapaian	Mencapai Sasaran 80%	Mencapai Sasaran 80%	Mencapai Sasaran 80%





#### 4.4.9 SEWAAN PREMIS

Tahun	2013	2014	2015
Jumlah Permohonan	5	10	13
Jumlah Permohonan Diproses Dalam Tempoh	5	10	13
Pencapaian	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%	Mencapai Sasaran 100%



## 4.5 JABATAN PERBENDAHARAAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek penerimaan dan pembayaran bil bagi tuntutan perkhidmatan dan bekalan.

### 4.5.1 PEMBAYARAN BIL PEMBEKAL DAN KONTRAKTOR

#### 4.5.1.1 Objektif Kualiti

Memproses tuntutan pembayaran lengkap dari pembekal dan kontraktor dalam tempoh masa 14 hari.

#### 4.5.1.2 Petunjuk prestasi

Proses pembayaran dilakukan dalam tempoh masa 14 hari bagi dokumen pembayaran yang diterima lengkap.

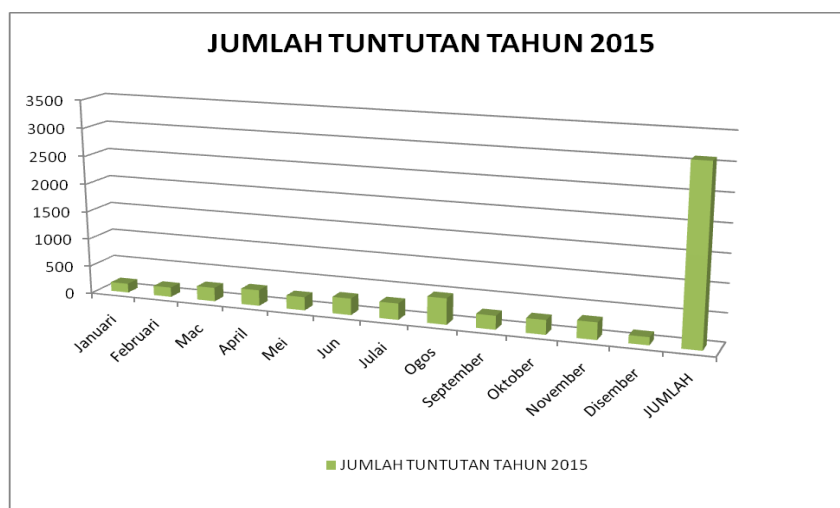
#### 4.5.1.3 Rekod prestasi

Berdasarkan Buku Daftar Bil

#### 4.5.1.4 Data pencapaian

Laporan prestasi penerimaan dan pembayaran bil bagi tuntutan perkhidmatan dan bekalan dan lain-lain

BULAN	JUMLAH TUNTUTAN TAHUN 2015	% PENCAPAIAN DALAM 14 HARI
Januari	163	100
Februari	172	100
Mac	246	100
April	283	100
Mei	239	100
Jun	295	100
Julai	291	100
Ogos	465	100
September	245	100
Oktober	257	100
November	304	100
Disember	140	100
<b>JUMLAH</b>	3100	



#### 4.5.2.5 Rumusan

Berdasarkan Analisis Data di atas, didapati prosesan pembayaran mencapai sasaran 100% objektif kualiti.

### 4.6 JABATAN KHIDMAT MASYARAKAT & PERBANDARAN: PELESENAN

#### 4.6.1 Objektif Kualiti

Mempertimbangkan permohonan lesen-lesen bagi :

- [1] Lesen Perniagaan/Iklan
- [2] Lesen Hiburan
- [3] Lesen Penjaja Tetap
- [4] Lesen Penjaja Bergerak/Pasar Malam/Pasar Minggu

#### 4.6.2 Petunjuk Prestasi

TAHUN	TEMPOH KELULUSAN DALAM HARI BEKERJA		
	2013	2014	2015
<b>JENIS LESEN</b>			
<b>LESEN PERNIAGAAN</b>			
TIDAK BERISIKO	1 HARI	1 HARI	1 HARI
BERISIKO	30 HARI	30 HARI	30 HARI
<b>LESEN PENJAJA</b>			
PENJAJA BEREDAR	14 HARI	30 HARI	30 HARI
PENJAJA STATIK	14 HARI	30 HARI	30 HARI
PASAR MALAM/PASAR MINGGU	14 HARI	1 HARI	1 HARI
<b>LESEN HIBURAN</b>			
LESEN TEMPAT HIBURAN	45 HARI	45 HARI	45 HARI
LESEN HIBURAN	45 HARI	45 HARI	45 HARI

#### 4.6.3 Rekod Pelaksanaan

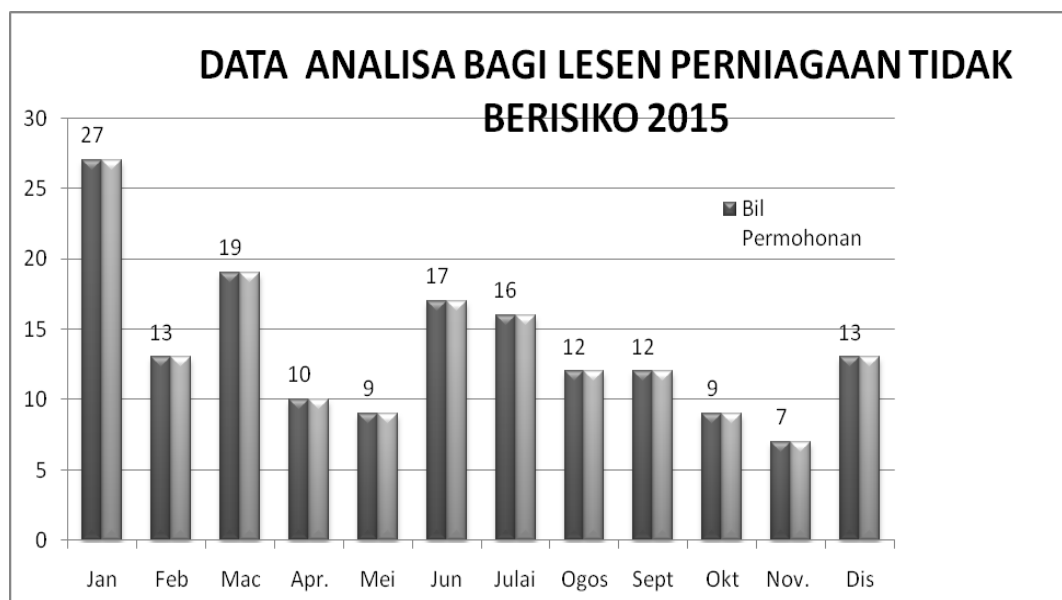
Melalui semua Rekod Permohonan Lesen yang diterima bagi tahun 2015..

#### 4.6.4 Data Pencapaian & Statistik

Berikut adalah Pencapaian Prestasi Pengeluaran Lesen Perniagaan Jenis Tidak Berisiko Dan Berisiko Tahun 2015.

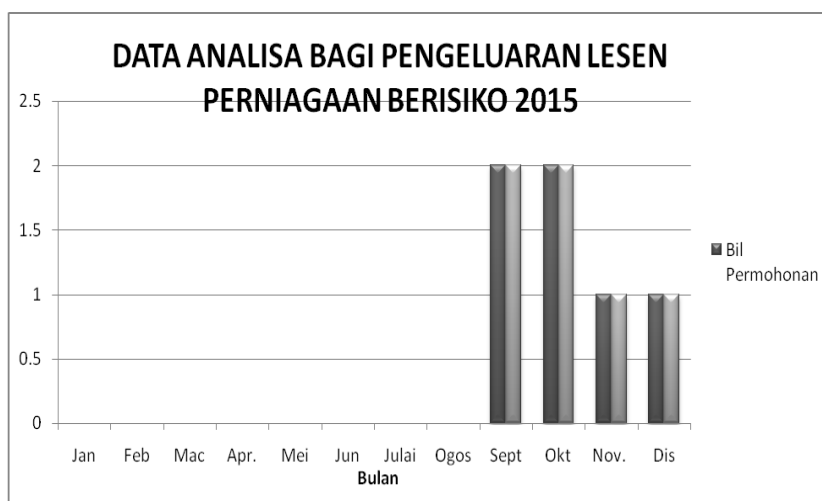
##### 4.6.4.1 LESEN PERNIAGAAN JENIS TIDAK BERISIKO

Bulan	Bil Permohonan	< 1 hari Bekerja	> 1 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	27	27	-	100%
Feb	13	13	-	100%
March	19	19	-	100%
Apr	10	10	-	100%
Mei	9	9	-	100%
Jun	17	17	-	100%
Julai	16	16	-	100%
Ogos	12	12	-	100%
Sept	12	12	-	100%
Okt	9	9	-	100%
Nov	7	7	-	100%
Dis	13	13	-	100%
<b>JUMLAH</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>



#### 4.6.4.2 LESEN PERNIAGAAN JENIS BERISIKO

Bulan	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	0	-	-
Feb	0	-	-
March	0	-	-
Apr	0	-	-
Mei	0	-	-
Jun	0	-	-
Julai	0	-	-
Ogos	0	-	-
Sept	2	2	100%
Okt	2	2	100%
Nov	1	1	100%
Dis	1	1	100%
Jumlah	6	6	100%



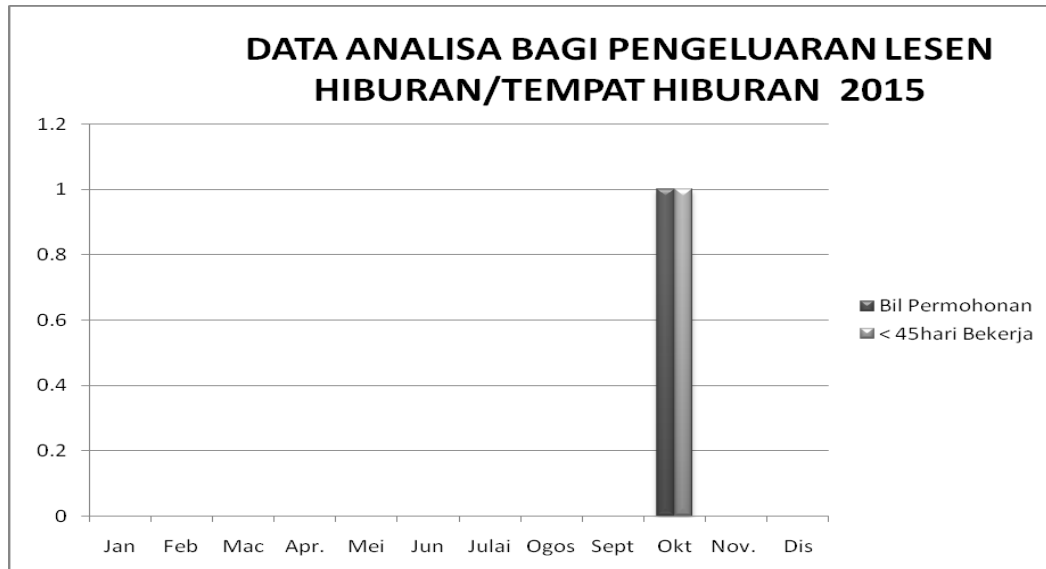
#### 4.6.4.3 LESEN HIBURAN DAN TEMPAT HIBURAN

Berikut adalah pencapaian prestasi bagi pengeluaran lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan 2015.

Data analisa bagi prestasi pengeluaran lesen hiburan & tempat hiburan

Bulan	Bil Permohonan	< 45hari Bekerja	> 45 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	0	-		-
Feb	0	-		-
Mac	0	-		-
Apr	0	-		-
Mei	0	-		-
Jun	0	-		-
Julai	0	-		-
Ogos	0	-		-
Sept	0	-		-

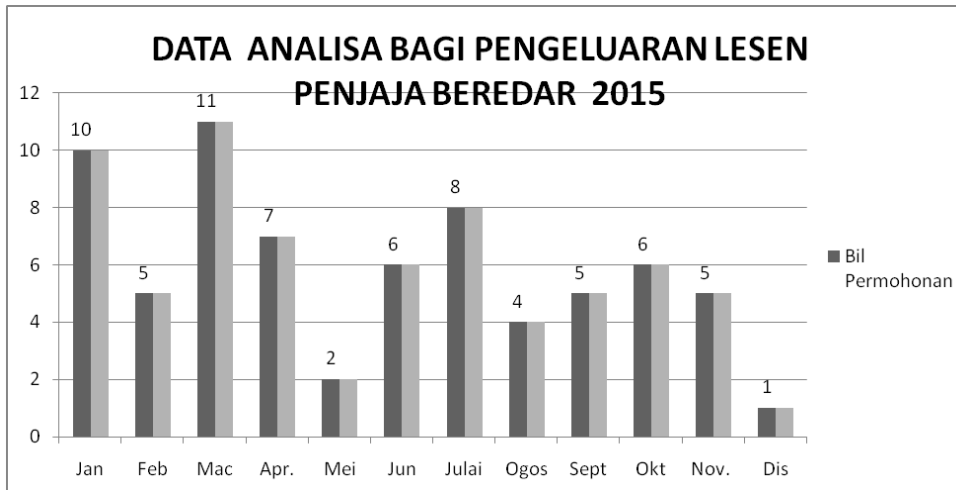
Okt	1	1		100%
Nov	0	-		-
Dis	0	-		-
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>100%</b>



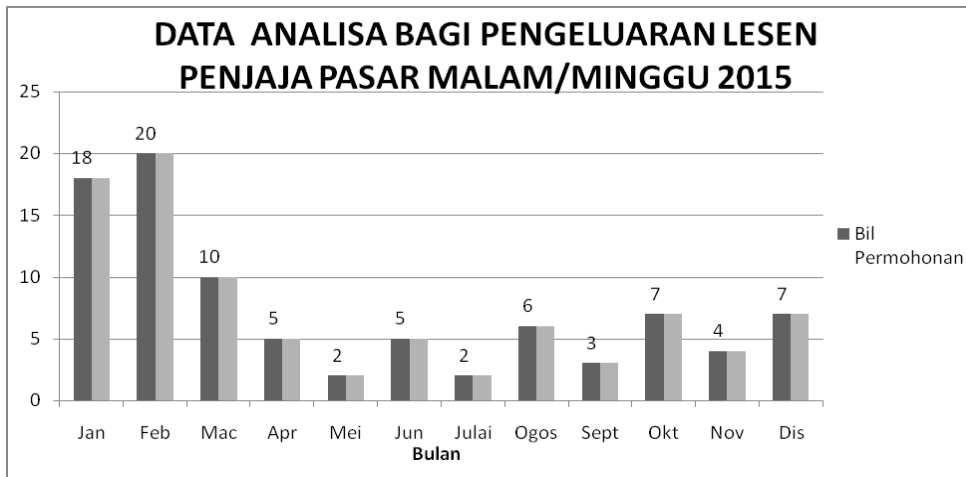
#### 4.6.4.4 LESEN PENJAJA BEREDAR & PASAR MALAM

Bulan	Bil Permohonan	< 1 hari Bekerja	> 1 hari Bekerja	% pencapaian
Jan	28	28	-	100%
Feb	25	25	-	100%
March	21	21	-	100%
Apr	12	12	-	100%
Mei	4	4	-	100%
Jun	11	11	-	100%
Julai	10	10	-	100%
Ogos	10	10	-	100%
Sept	8	8	-	100%
Okt	13	13	-	100%
Nov	9	9	-	100%
Dis	8	8	-	100%
<b>Jumlah</b>	<b>159</b>	<b>159</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

Geraf bagi pengeluaran lesen penjaja beredar 2015:



Geraf bagi pengeluaran lesen penjaja pasar malam/ minggu 2015:



#### 4.6.4.5 LESEN PENJAJA STATIK

Data Prestasi pengeluaran lesen Penjaja Statik 2015

Bulan 2015	Bil Permohonan	<30 hari bekerja	>30 hari bekerja	% pencapaian
Jan	2	2	-	100%
Feb	0	-	-	
March	0	-	-	
Apr	1	1	-	100%
Mei	0	-	-	
Jun	0	-	-	
Julai	0	-	-	
Ogos	0	-	-	
Sept	0	-	-	
Okt	0	-	-	
Nov	0	-	-	
Dis	0	-	-	
	<b>3</b>	<b>3</b>	-	<b>100%</b>

## 4.7 JABATAN LANSKAP

### 4.7.1 Objektif Kualiti

Kelulusan Pelan Landskap akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan

### 4.7.2 Petunjuk Kualiti

Kelulusan Pelan Landskap akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC

### 4.7.3 Rekod Pelaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat pemakluman

### 4.7.4 Data pencapaian dan statistik

Tahun	2013				2014				2015			
	Σ	<14	>14	%	Σ	<14	>14	%	Σ	<14	>14	%
Januari	1	1	0	100	1	1	0	100	2	2		100
Febuari	1	1	0	100	-	-	-	-	1		1	0
Mac	1	1	0	100	-	-	-	-				
April	3	3	0	100	1	1	0	100				
Mei	3	3	0	100	-	-	-	-				
Jun	3	3	0	100	-	-	-	-	6	6		100
Julai	-	-	-	-	1	0	1	0				
Ogos	-	-	-	-	2	1	1	50				
September	1	1	0	100	-	-	-	-				
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	2	33
November	-	-	-	-	3	3	0	100	2	2		100
Disember	4	4	0	100					1	1		100

## 4.8 BAHAGIAN PUSAT SETEMPAT ( OSC )

Laporan analisis data ini disediakan bertujuan untuk mengukur dan menilai pencapaian objektif kualiti Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong bagi tempoh tahun 2013 hingga 2015.

### 4.8.1 Objektif Kualiti

1. Menguruskan permohonan pemajuan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.
2. Mengangkat setiap permohonan ke Mesyuarat Jawatankuasa Unit Pusat Setempat (OSC) dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.



3. Membuat keputusan terhadap permohonan dalam tempoh piagam yang ditetapkan mengikut jenis permohonan.
4. Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan.

#### 4.8.2 Data dan statistik pencapaian

Analisis data dijalankan mengikut tiga (3) kategori permohonan dan dianalisis bersekali dengan pencapaian objektif 1 hingga objektif 3 seperti di atas. Ia meliputi kategori permohonan bagi :

- 4.8.2.1. Pelan Bangunan (B1)
- 4.8.2.3. Pelan Kejuruteraan (A24)
- 4.8.2.3. Pelan Kerja Tanah (A15)
- 4.8.2.4. Pelan Kebenaran Merancang (A13)
- 4.8.2.5. Pengumpulan Data bagi Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat

##### 4.8.2.1. PERMOHONAN PELAN BANGUNAN (B1)

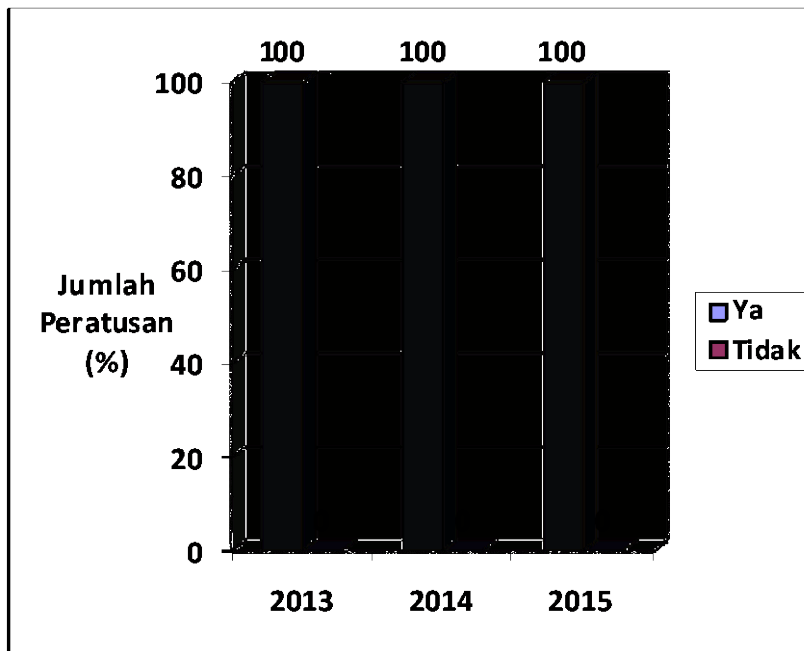
Sepanjang tempoh tahun Januari 2013 hingga November 2015, jumlah permohonan yang diterima bagi kategori Pelan Bangunan (B1) adalah sebanyak 248 permohonan dan pencapaian piagam yang ditetapkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) bagi proses kelulusan permohonan ini adalah 69 hari.

**Jadual 1: Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bg Objektif 1**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	77	77	100	0	0
2014	83	83	100	0	0
2015	88	80	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>248</b>	<b>248</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 1** menunjukkan sebanyak 248 permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

**Rajah 1 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 1**

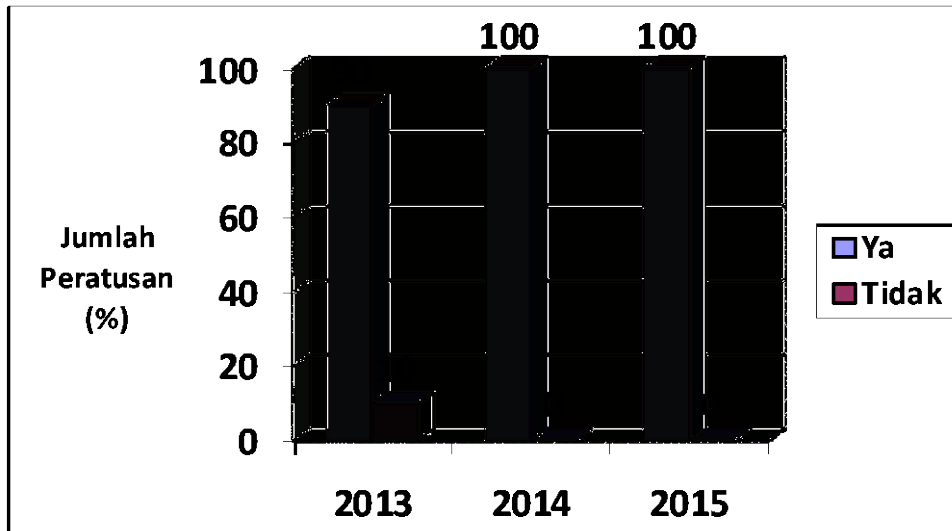


**Jadual 2 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Objektif 2**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	77	69	90	8	10
2014	83	83	100	0	0
2015	88	88	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>248</b>	<b>240</b>	<b>96.77</b>	<b>8</b>	<b>3.23</b>

**Jadual 2** menunjukkan bahawa terdapat peningkatan prestasi dari Januari tahun 2013 sehingga November 2015 terhadap pematuhan untuk angkat/syor permohonan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Pada tahun 2015, semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan berbanding tahun 2013. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

**Rajah 2 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 2**

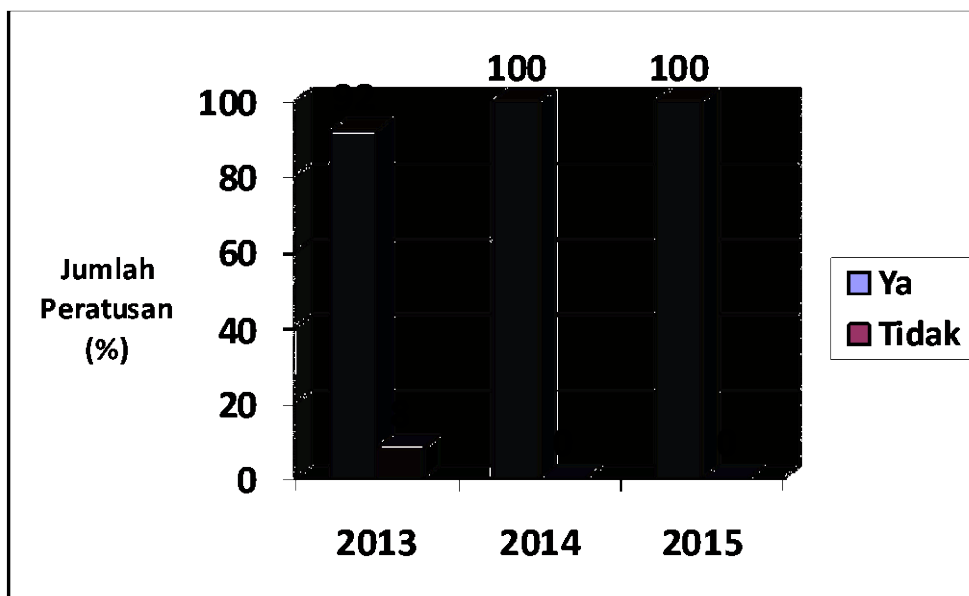


**Jadual 3 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Obj.3**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2013	77	71	92	6	8
2014	83	83	100	0	0
2015	88	88	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>248</b>	<b>242</b>	<b>97.6</b>	<b>6</b>	<b>3.41</b>

**Jadual 3** menunjukkan terdapat peningkatan yang ketara terutamanya dimana pada Januari 2013 sehingga November 2015 sebanyak 88 permohonan diproses telah mencapai piagam dalam tempoh 69 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap berbanding tahun 2013. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 3**.

**Rajah 3 : Peratusan Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) Bagi Objektif 3**



#### 4.8.2.2 PERMOHONAN PELAN KEJURUTERAAN (A24)

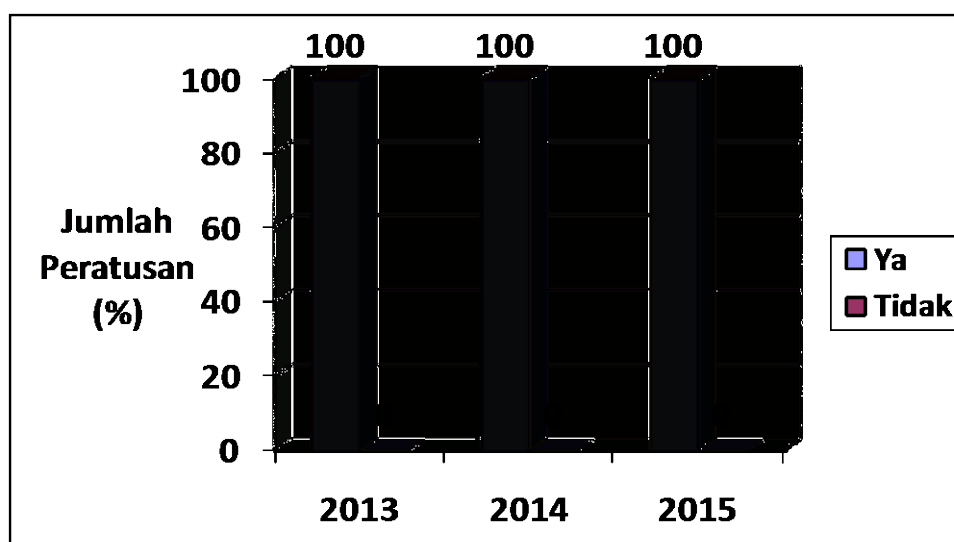
Sepanjang tempoh Januari 2013 hingga November 2015 sebanyak 33 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kejuruteraan (A24).

**Jadual 4 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 1**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	12	12	100	0	0
2014	11	11	100	0	0
2015	18	18	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 4** menunjukkan sebanyak 41 permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

**Rajah 4 : Peratusan Data Permohonan Pelan kejuruteraan (A24) Objektif 1**

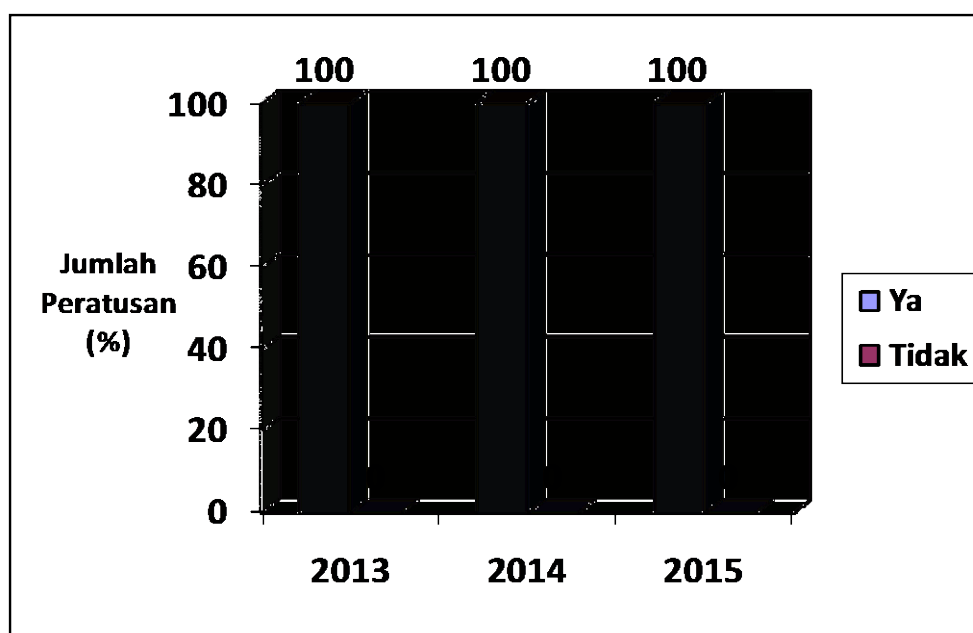


**Jadual 5 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 2**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	12	12	100	0	0
2014	11	11	100	0	0
2015	18	18	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 5** menunjukkan bahawa prestasi semasa dapat dikekalkan dari tahun 2013 sehingga November 2015 terhadap pematuhan untuk angkat/syor permohonan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi sepanjang tempoh tahun tiga tahun tersebut. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

**Rajah 5 : Peratusan Data Permohonan Pelan kejuruteraan (A24) Objektif 2**

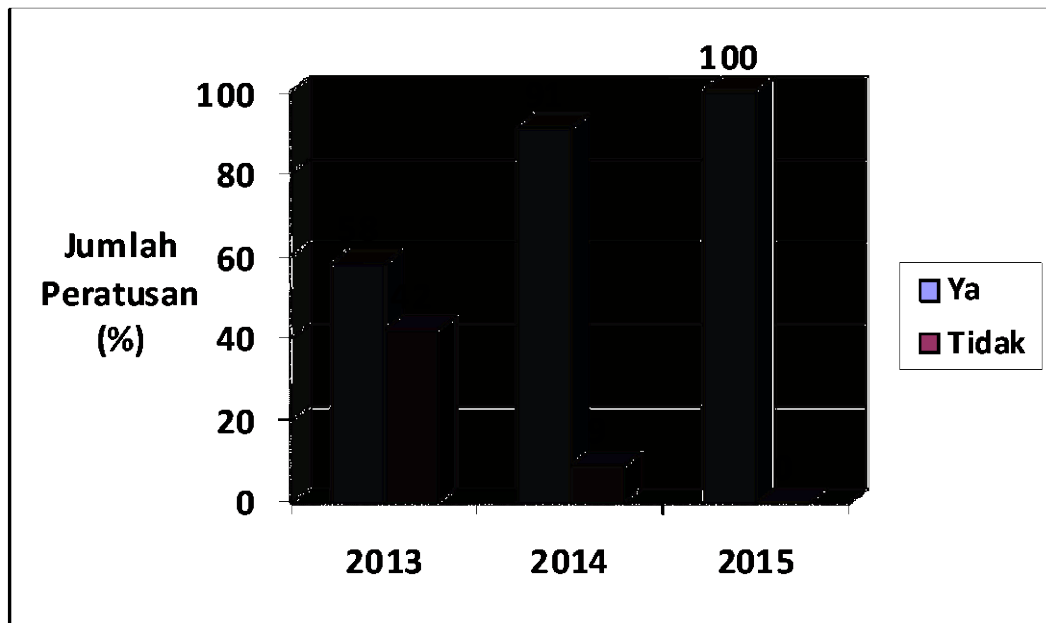


**Jadual 6 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) bagi Objektif 3**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2013	12	7	58	5	42
2014	11	10	91	1	9
2015	18	18	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>85.36</b>	<b>6</b>	<b>14.64</b>

**Jadual 6** menunjukkan sejumlah prestasi permohonan yang diproses telah mencapai piagam dalam tempoh 57 hari bagi tahun 2015 adalah mencapai peratusan terbaik dan ia meningkat berbanding tahun 2013 dan 2014. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 6**.

**Rajah 6 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 3**



**4.8.2.3 PELAN KERJA TANAH (A15)**

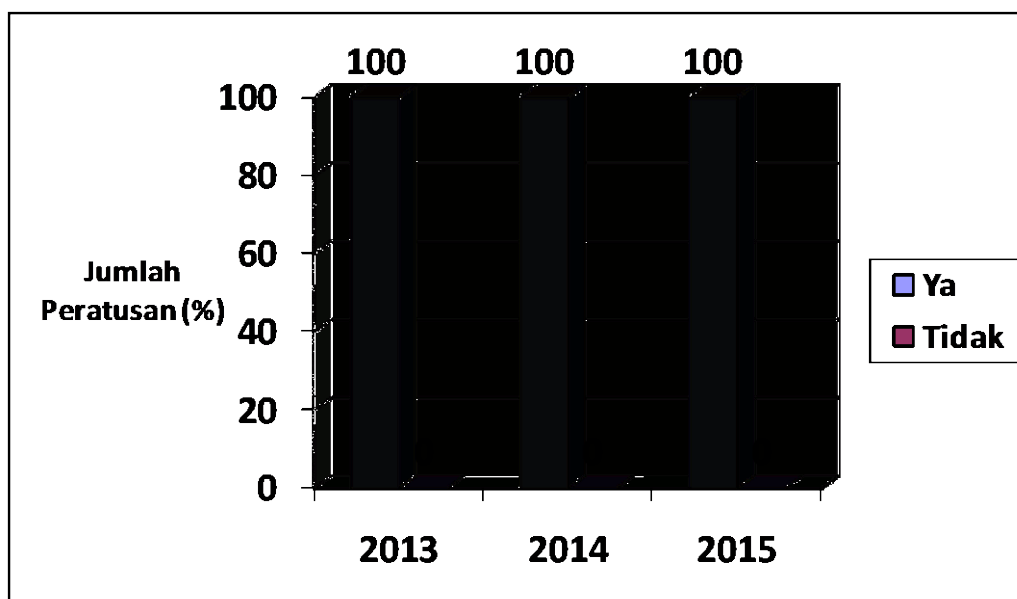
Sepanjang tempoh Januari 2013 hingga November 2015, sebanyak 17 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kerja tanah (A15).

**Jadual 7 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 1**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	7	7	100	0	0
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 7** menunjukkan sebanyak 17 permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 7**.

**Rajah 7 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 1**

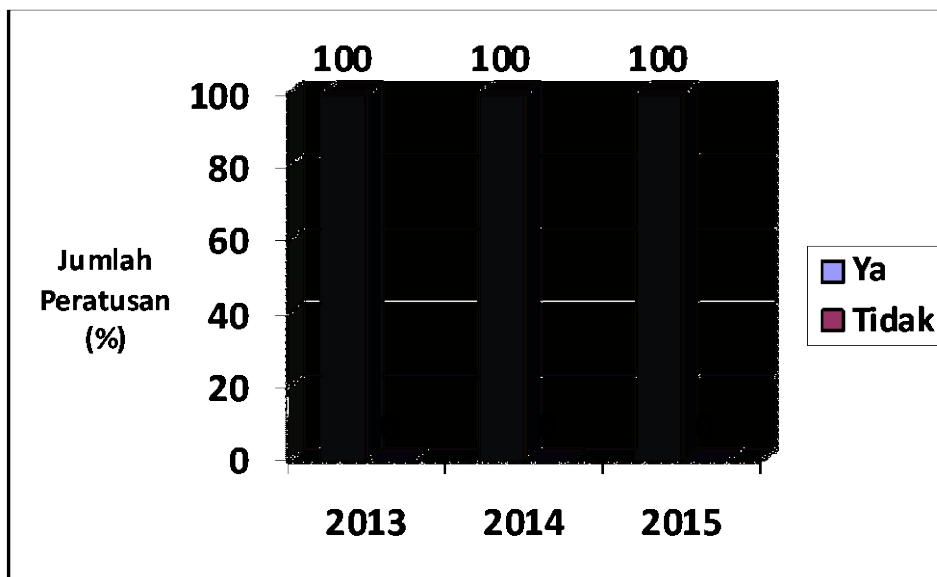


**Jadual 8 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 2**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	7	7	100	0	0
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 8**, menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 diangkat / disyorkan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 8**.

**Rajah 8 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Objektif 2**



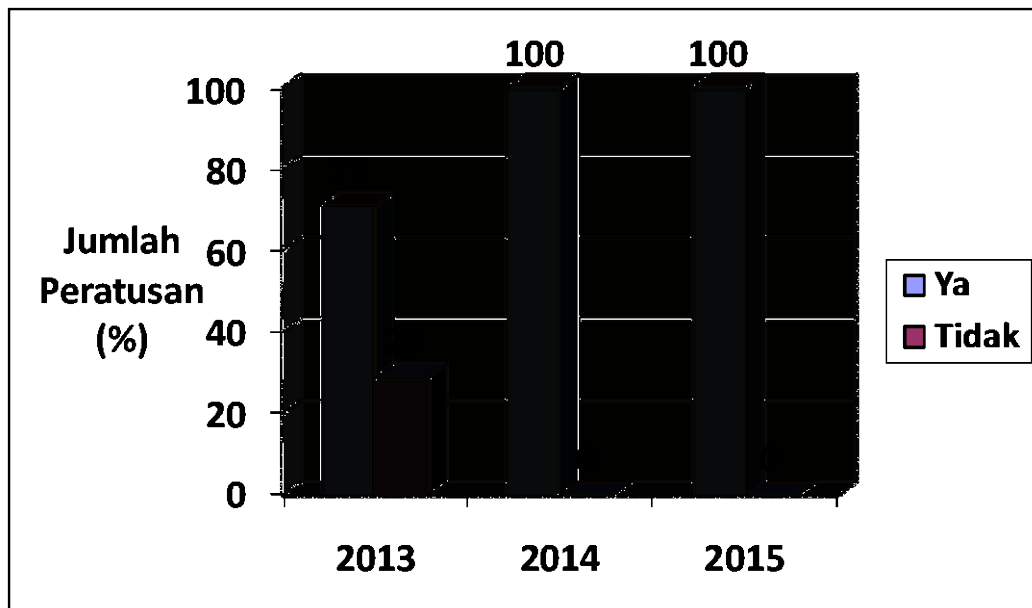
**Jadual 9 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) bagi Objektif 3**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 57 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2013	7	5	71	2	29
2014	4	4	100	0	0
2015	6	6	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 9** menunjukkan bahawa terdapat peningkatan ketara daripada Januari 2014 hingga November 2015 di mana pada tahun 2014, semua permohonan diproses dan mencapai piagam dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap berbanding tahun 2013. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 9**.



**Rajah 9 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kerja Tanah (A15) Bagi Objektif 3**



**4.8.2.4 PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (A13 & A09)**

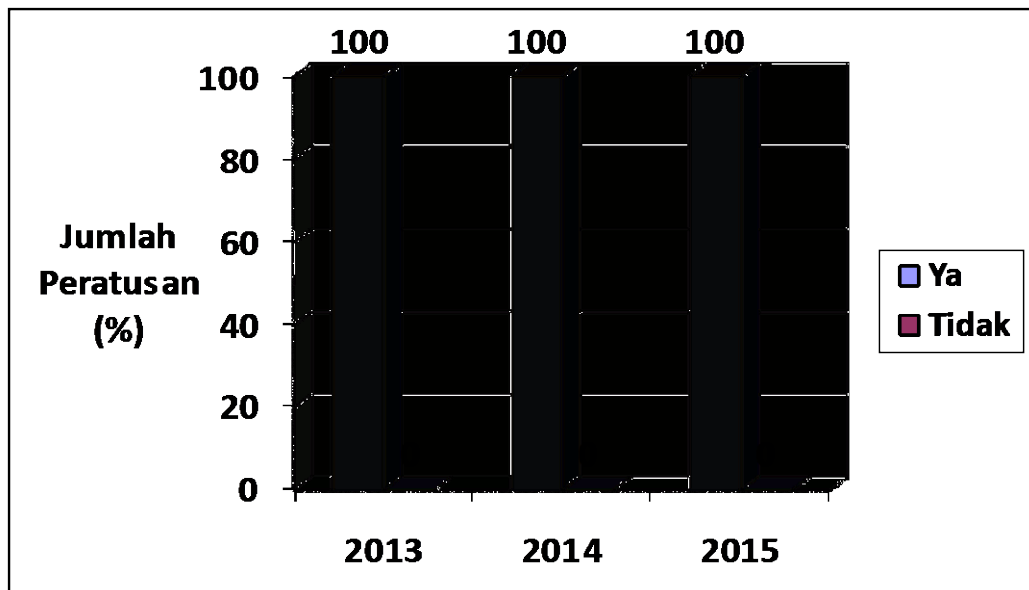
Bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015, sebanyak 93 permohonan yang diterima bagi permohonan pelan kebenaran merancang (A13 & A09).

**Jadual 10 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 1**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	34	34	100	0	0
2014	25	25	100	0	0
2015	34	34	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 10** menunjukkan sebanyak 93 permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 1**.

**Rajah 10 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 1**

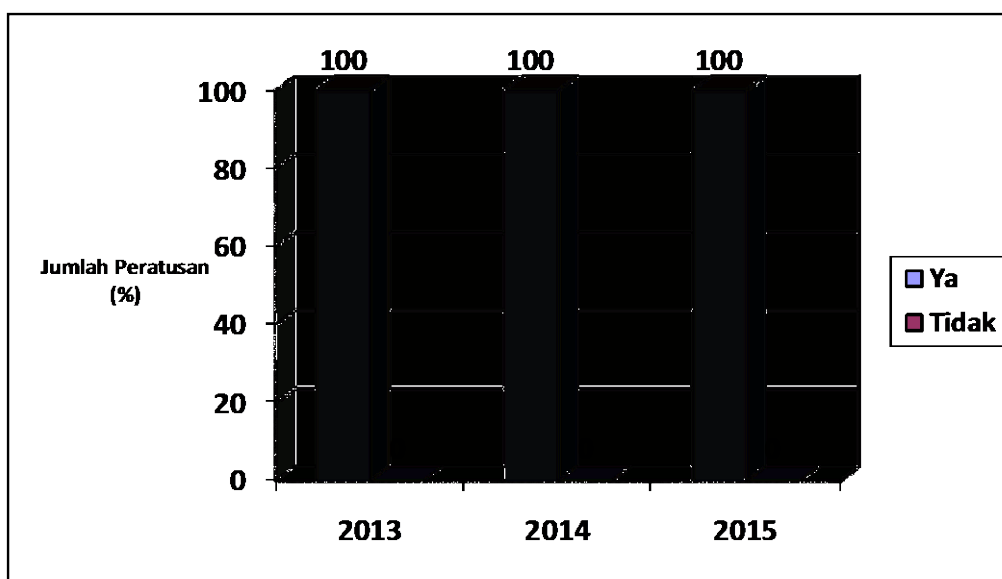


**Jadual 11 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 2**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN ANGKAT / SYORKAN PERMOHONAN DALAM TEMPOH 28 HARI DARI TARIKH LENGKAP			
		YA	%	TIDAK	%
2013	34	34	100	0	0
2014	25	25	100	0	0
2015	34	34	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Jadual 11** menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 diangkat / disyorkan dalam tempoh 28 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (JKOSC). Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 11**.

**Rajah 11 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Objektif 2**

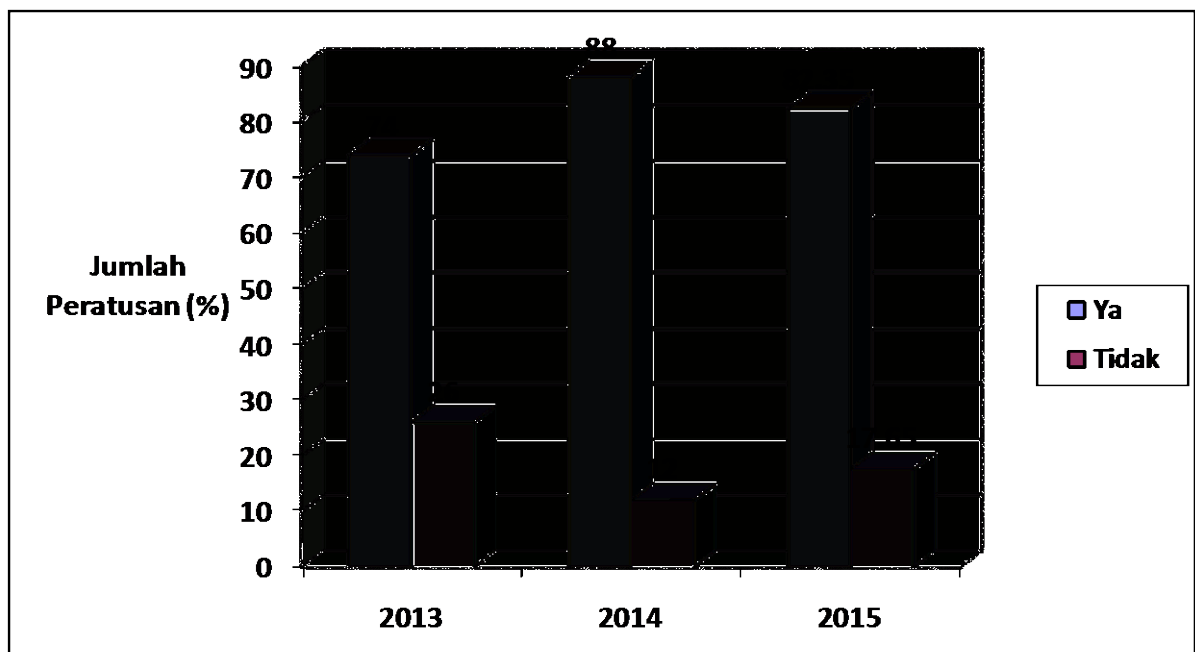


**Jadual 12 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3**

TAHUN	JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH DAN PERATUSAN PENCAPAIAN PIAGAM 69 HARI			
		YA	%	TIDAK	%
2013	34	25	74	9	26
2014	25	22	88	3	12
2015	34	28	82.35	6	17.65
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>93</b>	<b>75</b>	<b>80.65</b>	<b>18</b>	<b>19.35</b>

**Jadual 12** menunjukkan terdapat tiada peningkatan yang ketara terhadap permohonan bagi tempoh Januari 2013 hingga November 2015 di mana 93 atau 80.65% permohonan mencapai piagam dalam tempoh 80 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Ini adalah disebabkan Jawatankuasa Pusat Setempat memberikan masa dan ruang atas pertimbangan kepada pihak pemohon untuk melakukan pindaan terhadap permohonan selaras dengan ulasan pihak Majlis dan jabatan teknikal. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 12**.

**Rajah 12 : Peratusan Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3**



#### **4.8.2.5 PELAKSANAAN MESYUARAT JAWATANKUASA OSC (JKOSC)**

Bagi pencapaian objektif kualiti yang keempat iaitu mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) setiap dua (2) kali sebulan, Bahagian Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Bentong selaku urusetia mesyuarat telah berjaya mengurus Setia mesyuarat tersebut sepanjang Januari 2012 hingga Disember 2014. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 13(a) hingga 13(c)

**Jadual 13(a) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2013 Hingga Disember 2013.**

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2013	08/1/2013	SELASA	09/1/2013	RABU
	2/2013	24/1/2013	KHAMIS	29/1/2013	SELASA
FEBUARI	3/2013	06/2/2013	RABU	13/2/2013	RABU
	4/2013	26/2/2013	SELASA	26/2/2013	SELASA
MAC	5/2013	12/3/2013	SELASA	12/3/2013	SELASA
	6/2013	26/3/2013	SELASA	27/3/2013	SELASA
APRIL	7/2013	03/4/2013	RABU	11/4/2013	KHAMIS
	8/2013	17/4/2013	RABU	26/4/2013	JUMAAT
MEI	9/2013	08/5/2013	RABU	13/5/2013	ISNIN
	10/2013	22/5/2013	RABU	27/5/2013	ISNIN
JUN	11/2013	05/6/2013	RABU	12/6/2013	RABU
	12/2013	19/6/2013	RABU	25/6/2013	SELASA
JULAI	13/2013	10/7/2013	RABU	09/7/2013	SELASA
	14/2013	24/7/2013	RABU	22/7/2013	ISNIN
OGOS	15/2013	14/8/2013	RABU	05/8/2013	ISNIN
	16/2013	28/8/2013	RABU	28/8/2013	RABU
SEPT	17/2013	11/9/2013	RABU	12/9/2013	KHAMIS
	18/2013	25/9/2013	RABU	25/9/2013	RABU
OKTOBER	19/2013	09/10/2013	RABU	09/10/2013	RABU
	20/2013	23/10/2013	RABU	30/10/2013	RABU
NOVEMBER	21/2013	13/11/2013	RABU	15/11/2013	JUMAAT
	22/2013	27/11/2013	RABU	27/11/2013	RABU
DISEMBER	23/2013	11/12/2013	ISNIN	10/12/2013	SELASA
	24/2013	24/12/2013	SELASA	24/12/2013	SELASA

**Jadual 13(b) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2014 Hingga Disember 2014.**

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2014	15/1/2014	RABU	15/1/2014	RABU
	2/2014	29/1/2014	RABU	29/1/2014	RABU
FEBUARI	3/2014	12/2/2014	RABU	12/2/2014	RABU
	4/2014	27/2/2014	KHAMIS	27/2/2014	KHAMIS
MAC	5/2014	12/3/2014	RABU	12/3/2014	RABU
	6/2014	28/3/2014	JUMAAT	28/3/2014	JUMAAT
APRIL	7/2014	16/4/2014	RABU	16/4/2014	RABU
	8/2014	25/4/2014	JUMAAT	25/4/2014	JUMAAT
MEI	9/2014	14/5/2014	RABU	14/5/2014	RABU
	10/204	29/5/2014	KHAMIS	29/5/2014	KHAMIS
JUN	11/2014	16/6/2014	RABU	16/6/2014	ISNIN
	12/2014	30/6/014	RABU	30/6/2014	ISNIN
JULAI	13/2014	10/7/2014	RABU	10/7/2014	RABU
	14/2014	23/7/2014	RABU	23/7/2014	RABU
OGOS	15/2014	15/8/2014	RABU	15/8/2014	RABU
	16/2014	27/8/2014	RABU	29/8/2014	JUMAAT
SEPT	17/2014	10/9/2014	RABU	11/9/2014	KHAMIS
	18/2014	24/9/2014	RABU	29/9/2014	ISNIN
OKTOBER	19/2014	08/10/2014	RABU	14/10/2014	SELASA
	20/2014	22/10/2014	RABU	31/10/2014	JUMAAT
NOVEMBER	21/2014	05/11/2014	RABU	12/11/2014	RABU
	22/2014	19/11/2014	RABU	28/11/2014	JUMAAT
DISEMBER	23/2014	03/12/2014	RABU	12/12/2014	JUMAAT
	24/2014	17/12/2014	RABU	24/12/2014	RABU

**Jadual 13(c) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2015 Hingga Disember 2015.**

BULAN	BIL. MESYUARAT	TARIKH TENTATIF	HARI	TARIKH SEBENAR MESYUARAT	HARI
JANUARI	1/2015	15/1/2015	RABU	08/1/2015	KHAMIS
	2/2015	29/1/2015	RABU	22/1/2015	KHAMIS
FEBUARI	3/2015	12/2/2015	RABU	06/2/2015	JUMAAT
	4/2015	27/2/2015	KHAMIS	25/2/2015	RABU
MAC	5/2015	12/3/2015	RABU	10/3/2015	SELASA
	6/2015	28/3/2015	JUMAAT	31/3/2015	SELASA
APRIL	7/2015	16/4/2015	RABU	13/4/2015	ISNIN
	8/2015	25/4/2015	JUMAAT	24/4/2015	JUMAAT
MEI	9/2015	14/5/2015	RABU	12/5/2015	SELASA
	10/2015	29/5/2015	KHAMIS	21/5/2015	KHAMIS
JUN	11/2015	16/6/2015	RABU	11/6/2015	KHAMIS
	12/2015	30/6/015	RABU	24/6/015	RABU
JULAI	13/2015	10/7/2015	RABU	08/7/2015	RABU
	14/2015	23/7/2015	RABU	29/7/2015	RABU
OGOS	15/2015	15/8/2015	RABU	17/8/2015	ISNIN
	16/2015	27/8/2015	RABU	26/8/2015	RABU
SEPT	17/2015	10/9/2015	RABU	11/9/2015	JUMAAT
	18/2015	24/9/2015	RABU	30/9/2015	RABU
OKTOBER	19/2015	08/10/2015	RABU	13/10/2015	SELASA
	20/2015	22/10/2015	RABU	-	-
NOVEMBER	-	-	-	02/11/2015	ISNIN
	21/2015	05/11/2015	RABU	20/11/2015	JUMAAT
	22/2015	19/11/2015	RABU	27/11/2015	JUMAAT
DISEMBER	23/2015	03/12/2015	RABU	14/12/2015	ISNIN
	24/2015	17/12/2015	RABU	28/12/2015	RABU

#### **4.8.3 KESIMPULAN ANALISIS DATA BAGI PENCAPAI OBJEKTIF 1 SEHINGGA OBJEKTIF 3**

Berdasarkan kepada analisis data yang dijalankan, objektif 1 iaitu edaran permohonan dalam tempoh 3 hari telah berjaya dilaksanakan sepenuhnya (100%) bagi tempoh tahun 2013 hingga November 2015 manakala bagi objektif 2 dan 3 telah menunjukkan peningkatan prestasi penambaan yang memberangsangkan bagi tempoh yang sama. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 14(a) hingga 14(c).

**Jadual 14(a) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh Januari 2013 Hingga Disember 2013.**

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	77	77	0	69	18	71	6
Pelan Kejuruteraan (A24)	12	12	0	12	0	7	5
Pelan Kerja Tanah (A15)	7	7	0	7	0	5	2
Pelan Kebenaran merancang (A13)	34	34	0	34	0	25	9
Jumlah Permohonan Keseluruhan	130	130	0	122	18	108	22
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	93.85	6.15	83.08	16.92



**Jadual 14(b) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh Januari 2014 Hingga November 2014.**

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	83	83	0	83	0	83	0
Pelan Kejuruteraan (A24)	11	11	0	11	0	10	1
Pelan Kerja Tanah (A15)	4	4	0	4	0	4	0
Pelan Kebenaran merancang (A13)	25	25	0	25	0	22	3
Jumlah Permohonan Keseluruhan	123	123	0	123	0	119	4
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	0	96.75	3.25

**Jadual 14(c) : Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Tempoh Januari 2015 Hingga November 2015.**

Jenis Permohonan	Jumlah Permohonan	Objektif 1 : Edaran Permohonan Dalam Tempoh 3 Hari		Objektif 2 : Syor Permohonan Ke JKOSC Dalam Tempoh 28 Hari		Objektif 3 : Pematuhan Piagam Mengikut kategori Permohonan	
		Patuh	Tidak	Patuh	Tidak	Patuh	Tidak
Pelan Bangunan (B1)	88	88	0	88	0	88	0
Pelan Kejuruteraan (A24)	18	18	0	18	0	18	1
Pelan Kerja Tanah (A15)	6	6	0	6	0	6	0
Pelan Kebenaran merancang (A13)	34	34	0	34	0	28	6
Jumlah Permohonan Keseluruhan	146	146	0	146	0	140	6
Purata Peratusan Pencapaian (%)		100	0	100	0	95.9	4.1

## 4.9 BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

### 4.9.1 Objektif kualiti

Memastikan penyediaan dokumen saman mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan kertas siasatan lengkap.

BIL	DATA UNTUK DIANALISA	KEKERAPAN ANALISA	TANGGUNGJAWAB ANALISA	KAEDAH ANALISA
1	<b>Kepuasan Pelanggan</b> Bilangan kes yang diterima dari Bahagian Penguatkuasa/Jabatan Kawalan Bangunan/Jabatan Perancangan & Pembangunan/Jabatan Khidmat Masyarakat & Pelesenan/Jabatan Kejuruteraan	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
2	<b>Keakuran Perkhidmatan</b> Bilangan saman yang tidak dapat didaftarkan di Mahkamah dalam masa 60 hari dari tarikh penerimaan kes.	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
3	<b>Gerak Laku Kerja</b> (i) Bilangan saman yang berjaya didaftar di Mahkamah dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan kes.  (ii) Bilangan saman dibayar sebelum pendaftaran saman ke Mahkamah.  (iii) Bilangan Pemulangan fail kerana maklumat fail tidak lengkap sebelum pendaftaran saman ke Mahkamah.	6 bulan	Ketua Bahagian	Carta Bar
4	<b>Pembekal</b> <b>-TIADA-</b>	TIADA	TIADA	TIADA

**4.9.2** Pendaftaran kes-kes saman ke mahkamah dibuat dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan fail

BULAN	JUMLAH PENERIMAAN KES			JUMLAH KERTAS SIASATAN DIDAFTAR			JUMLAH KERTAS SIASATAN TIDAK DAPAT DIDAFTAR			KERTAS SIASATAN/ DOKUMEN MAHKAMAH LENGKAP.			PERATUS OBJEKTIF KUALITI (%)			PERATUS (%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI YA/TIDAK	NO. NCR (JIKA ADA)	SEBAB-SEBAB OBJ. KUALITI TIDAK CAPAI
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015			
JAN	206	184	31	47	83	16	159	101	15	-	-	-				TIDAK		
FEB	184	120	73	56	55	31	128	65	42	-	-	-				TIDAK		
MAC	111	140	127	28	53	33	83	87	94	-	-	-				TIDAK		
APR	115	132	79	32	51	29	83	81	50	-	-	-				TIDAK		
MEI	74	143	105	15	59	31	59	84	74	-	-	-				TIDAK		
JUN	121	242	16	29	88	7	92	154	9	-	-	-				TIDAK		
JULAI	110	89	28	24	25	15	86	64	13	-	-	-				TIDAK		
OGOS	92	101	48	26	31	14	66	70	34	-	-	-				TIDAK		
SEPT	143	114	40	55	46	24	88	68	16	-	-	-				TIDAK		
OKT	183	93	67	74	36	37	109	57	30	-	-	-				TIDAK		
NOV	151	108	36	54	42	0	97	66	36	-	-	10			100%	TIDAK		
DIS	47	-	-	7	-	-	40	-	-	-	-	-			-	TIDAK		
<b>TOTAL</b>	<b>1537</b>	<b>1466</b>	<b>650</b>	<b>447</b>	<b>569</b>	<b>237</b>	<b>1090</b>	<b>897</b>	<b>413</b>	<b>-</b>								

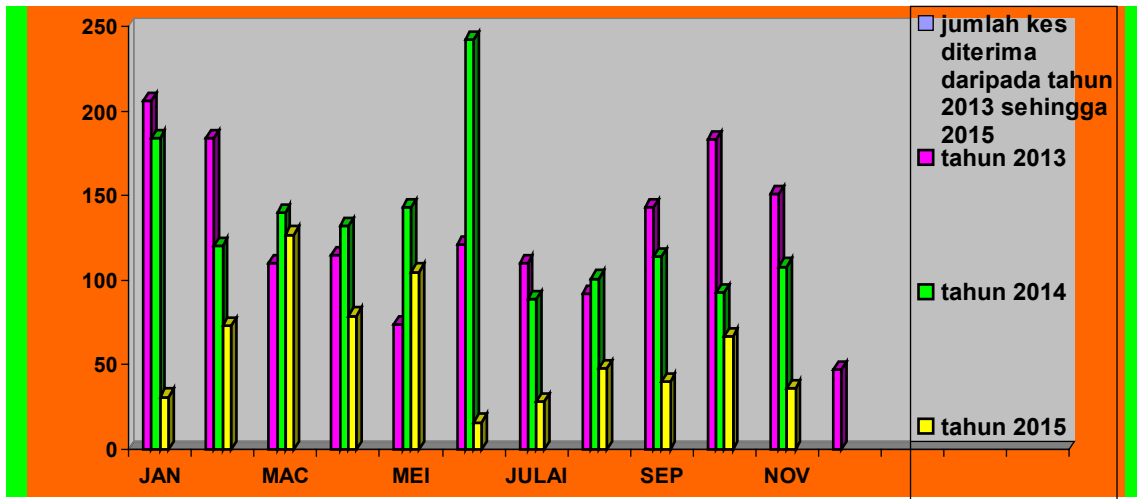
**Kesimpulan :** Jumlah saman tidak dapat didaftar sebanyak **1090 (Tahun 2013) 897 (Tahun 2014) dan 413 (tahun 2015)** keping atas alasan seperti berikut:-

TAHUN	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>2013</b>												
Kompaun berbayar	138	104	66	70	46	80	76	65	87	103	90	35
Kompaun tidak lengkap	21	24	17	13	13	12	10	1	1	6	7	5
<b>JUMLAH</b>	<b>159</b>	<b>128</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>59</b>	<b>92</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>88</b>	<b>109</b>	<b>97</b>	<b>40</b>
TAHUN	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>2014</b>												
Kompaun berbayar	96	62	84	81	84	153	63	70	67	50	63	-
Kompaun tidak lengkap	5	3	3	-	-	1	1	-	1	7	3	-
<b>JUMLAH</b>	<b>101</b>	<b>65</b>	<b>87</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>154</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>57</b>	<b>66</b>	<b>-</b>
TAHUN	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
<b>2015</b>												
Kompaun berbayar	15	41	65	45	45	8	10	34	16	29	36	-
Kompaun tidak lengkap	0	1	29	5	29	1	3	0	0	1	0	-
<b>JUMLAH</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>94</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>-</b>

#### 4.9.3 Analisa data kepuasan pelanggan

BULAN / TAHUN 2012-2015	JUMLAH KES YANG DITERIMA		
	2013	2014	2015
JAN	206	184	31
FEB	184	120	73
MAC	110	140	127
APRIL	115	132	79
MEI	74	143	105
JUN	121	242	16
JULAI	110	89	28
OGOS	92	101	48
SEPL	143	114	40
OKTOBER	183	93	67
NOV	151	108	36
DISEMBER	47	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>1537</b>	<b>1466</b>	<b>650</b>

### Carta bar analisa data kepuasan pelanggan



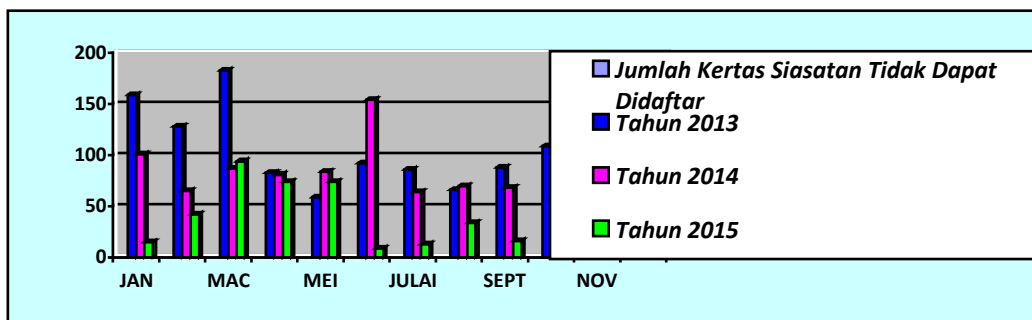
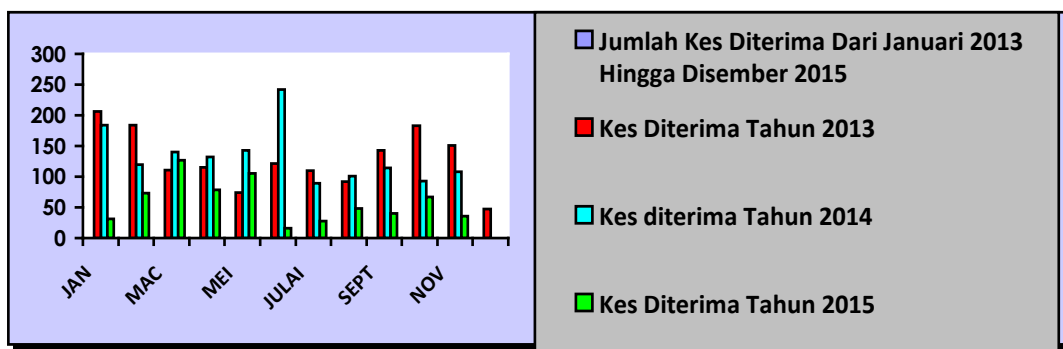
### Kesimpulan:

Bagi bulan Jan 2013 sehingga Dis 2015 sebanyak 1537 (Tahun 2013) 1466 (Tahun 2014) dan 650 (Tahun 2015) fail diterima untuk semakan dan pendaftaran saman.

#### 4.9.4 Analisa data keakuran perkhidmatan

BULAN / TAHUN 2013-2015	JUMLAH KES YANG DITERIMA			KERTAS SIASATAN TIDAK DAPAT DIDAFTR		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
JAN	206	184	31	159	101	15
FEB	184	120	73	128	65	42
MAC	111	140	127	183	87	94
APRIL	115	132	79	83	81	74
MEI	74	143	105	59	84	74
JUN	121	242	16	92	154	9
JULAI	110	89	28	86	64	13
OGOS	92	101	48	66	70	34
SEP	143	114	40	88	68	16
OKT	183	93	67	109	57	1
NOV	151	108	36	97	66	0
DIS	47	-	-	40	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>1537</b>	<b>1466</b>	<b>650</b>	<b>1090</b>	<b>897</b>	<b>413</b>

### Carta bar analisa data keakuran perkhidmatan



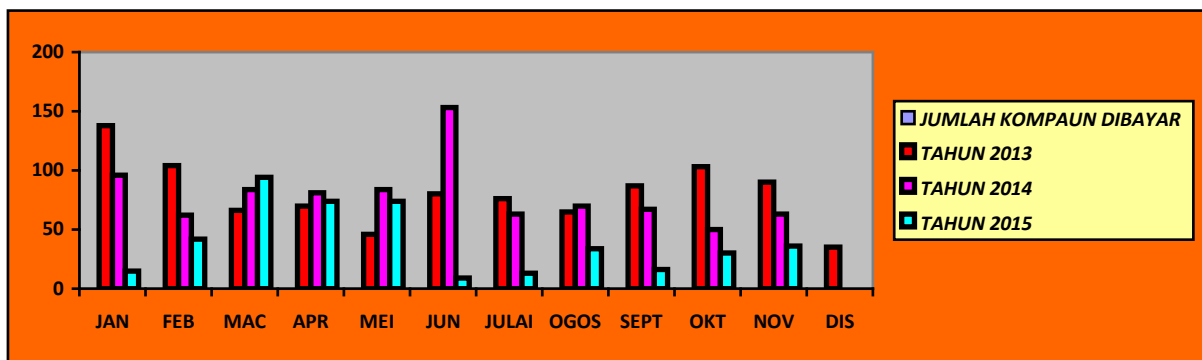
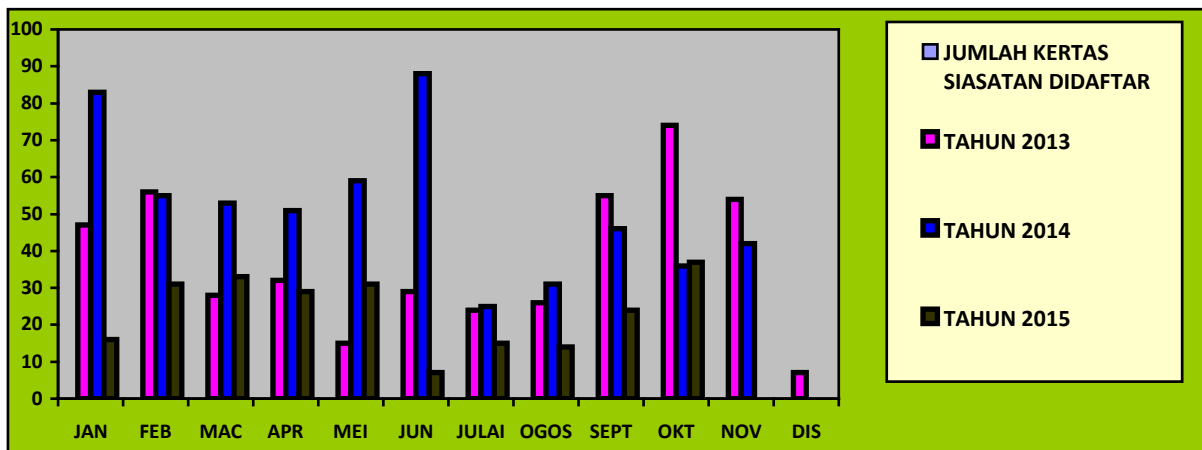
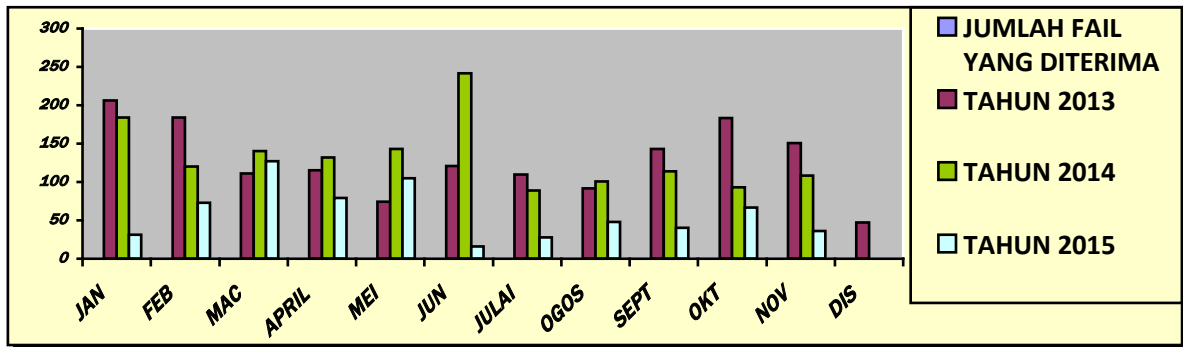
#### Kesimpulan:

Berdasarkan pada Analisa Data Keakuran Perkhidmatan sebanyak **2155(Tahun 2012)** **1537(Tahun2013)** dan **1466(Tahun 2014)** saman yang tidak dapat didaftarkan disebabkan pembayaran telah dibuat sebelum saman didaftarkan dan maklumat di dalam kertas siasatan yang disediakan oleh bahagian/unit berkaitan tidak lengkap.

#### 4.9.5 Analisa data gerak laku kerja

BULAN / TAHUN 2013- 2015	JUMLAH FAIL YANG DITERIMA			JUMLAH KERTAS SIASATAN DIDAFTAR			JUMLAH KOMPAN DIBAYAR		
	2013	2014	2015	2014	2014	2015	2013	2014	2015
JAN	206	184	31	47	83	16	138	96	15
FEB	184	120	73	56	55	31	104	62	42
MAC	111	140	127	28	53	33	66	84	94
APRIL	115	132	79	32	51	29	70	81	74
MEI	74	143	105	15	59	31	46	84	74
JUN	121	242	16	29	88	7	80	153	9
JULAI	110	89	28	24	25	15	76	63	13
OGOS	92	101	48	26	31	14	65	70	34
SEP	143	114	40	55	46	24	87	67	16
OKT	183	93	67	74	36	37	103	50	30
NOV	151	108	36	54	42	0	90	63	36
DIS	47	-	-	7	-	-	35	-	-
<b>JUMLAH</b>	<b>1537</b>	<b>1466</b>	<b>650</b>	<b>447</b>	<b>569</b>	<b>237</b>	<b>960</b>	<b>873</b>	<b>344</b>

## Carta bar analisa data gerak laku kerja



### Kesimpulan:

- Bagi bulan Jan 2013 hingga Disember 2014 sebanyak ...447...kertas siasatan dapat didaftarkan daripada 1537 Jumlah penerimaan kes.
- Bagi bulan Jan 2014 hingga Disember 2014 sebanyak ...569...kertas siasatan dapat didaftarkan daripada 1466 Jumlah penerimaan kes.
- Bagi bulan Jan 2015 hingga November 2015 sebanyak ...237...kertas siasatan dapat didaftarkan daripada 650 jumlah penerimaan kes.



## 4.10 BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

Laporan Bahagian ini meliputi dua aspek iaitu:

- 4.10.1 Pengeluaran notis peringatan/kompaun
- 4.10.2 Pemeriksaan aduan awam yang diterima dari Bahagian Aduan
- 4.10.3 Rumusan laporan analisis pencapaian Bahagian Penguatkuasaan

### 4.10.1 PENGELUARAN NOTIS PERINGATAN/KOMPAUN

#### 4.10.1.1 Objektif Kualiti

Pengeluaran Notis Peringatan / Kompaun

#### 4.10.1.2 Petunjuk Prestasi

70% anggota penguatkuasa menjalankan aktiviti penguatkuasaan mengikut Jadual Tugasan Bulanan

#### 4.10.1.3 Rekod Pelaksanaan

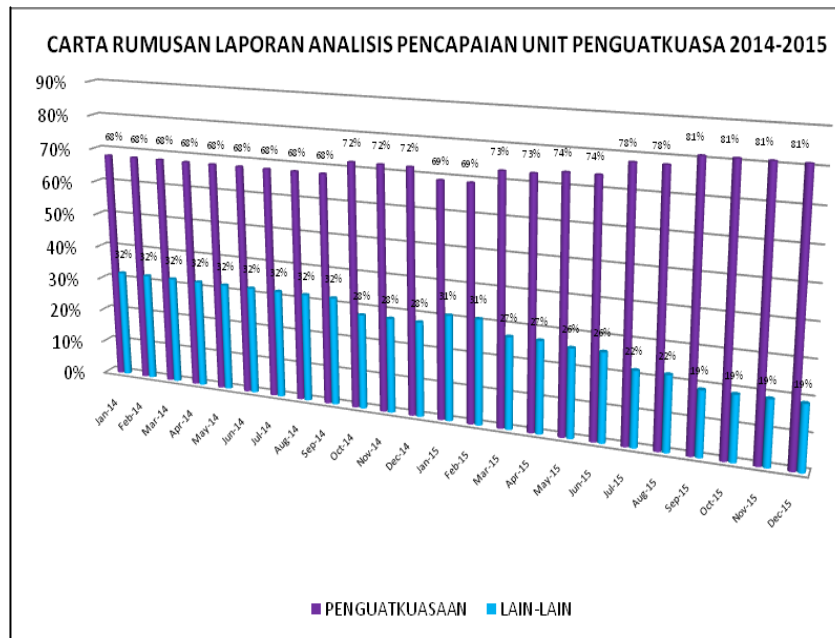
- Jadual Tugasan Bulanan Bahagian Penguatkuasa
- Laporan kerja harian

#### 4.10.1.4 Data Pencapaian

Bil.	Bulan	Jumlah Semua Anggota	Pecahan Tugas		Peratus Mengikut Pecahan Tugas	
			Penguatkuasaan	Lain-lain	Penguatkuasaan	Lain-lain
1.	Januari 2014	19	13	6	68%	32%
2.	Februari 2014	19	13	6	68%	32%
3.	Mac 2014	19	13	6	68%	32%
4.	April 2014	19	13	6	68%	32%
5.	Mei 2014	19	13	6	68%	32%
6.	Jun 2014	19	13	6	68%	32%
7.	Julai 2014	19	13	6	68%	32%
8.	Ogos 2014	19	13	6	68%	32%
9.	September 2014	19	13	6	68%	32%
10.	Oktober 2014	18	13	5	72%	28%
11.	November 2014	18	13	5	72%	28%
12.	Disember 2014	18	13	5	72%	28%
13.	Januari 2015	26	18	8	69%	31%
14.	Februari 2015	26	18	8	69%	31%
15.	Mac 2015	26	19	7	73%	27%
16.	April 2015	26	19	7	73%	27%
17.	Mei 2015	27	20	7	74%	26%
18.	Jun 2015	27	20	7	74%	26%
19.	Julai 2015	27	21	6	78%	22%
20.	Ogos 2015	27	21	6	78%	22%

21.	September 2015	26	21	5	81%	19%
22.	Oktober 2015	26	21	5	81%	19%
23.	November 2015	26	21	5	81%	19%
24.	Disember 2015	26	21	5	81%	19%

#### 4.10.1.5 Teknik Statistik



#### 4.10.1.6 Kesimpulan

Daripada analisa data yang telah dibuat menunjukkan pada permulaan tahun 2014 sasaran yang ditetapkan tidak dapat dicapai, tetapi telah diperbaiki dan akhirnya sasaran 70% anggota Penguatkuasaan yang menjalankan tugas penguatkuasaan kembali tercapai.

Semasa analisa data dijalankan, Jadual Tugas Bulanan Bahagian Penguatkuasa digunakan sebagai panduan dalam menentukan anggota yang terlibat dalam analisa ini. Ini memandangkan terdapat anggota Penguatkuasa yang tidak menjalankan tugas penguatkuasaan seperti menjalankan tugas pengkeranian di pejabat, pegawai penyiasat di bawah Pegawai Undang-undang dan tugas kawalan keselamatan di Kolam Renang Benus dan Pejabat Utama Majlis Perbandaran Bentong.

Pertambahan anggota seramai 7 orang pada akhir 2014, telah sedikit sebanyak membantu sasaran yang ditetapkan tercapai. Namun begitu, pertambahan tugas juga telah diterima oleh Bahagian Penguatkuasaan dimana pengawasan bilik CCTV telah diserahkan sepenuhnya kepada Bahagian ini untuk kawalselia.

Bagi memastikan tugas penguatkuasaan undang-undang dapat dilaksanakan dengan lebih menyeluruh dan berkesan, keperluan penambahan anggota penguatkuasa masih diperlukan oleh Bahagian ini selaras dengan kehendak pihak pengurusan Majlis itu sendiri. Ini memandangkan pertambahan tugas dan lain-lain faktor seperti keluasan kawasan majlis dan jumlah undang-undang yang digunapakai agak besar bilangannya berbanding anggota penguatkuasa sediaada.

#### 4.10.2 PEMERIKSAAN ADUAN AWAM YANG DITERIMA DARI BAHAGIAN ADUAN

##### 4.10.2.1 Objektif kualiti

Pemeriksaan aduan awam yang diterima dari Bahagian Aduan.

##### 4.10.2.2 Petunjuk Prestasi

70% aduan awam diperiksa dalam tempoh 7 hari bekerja.

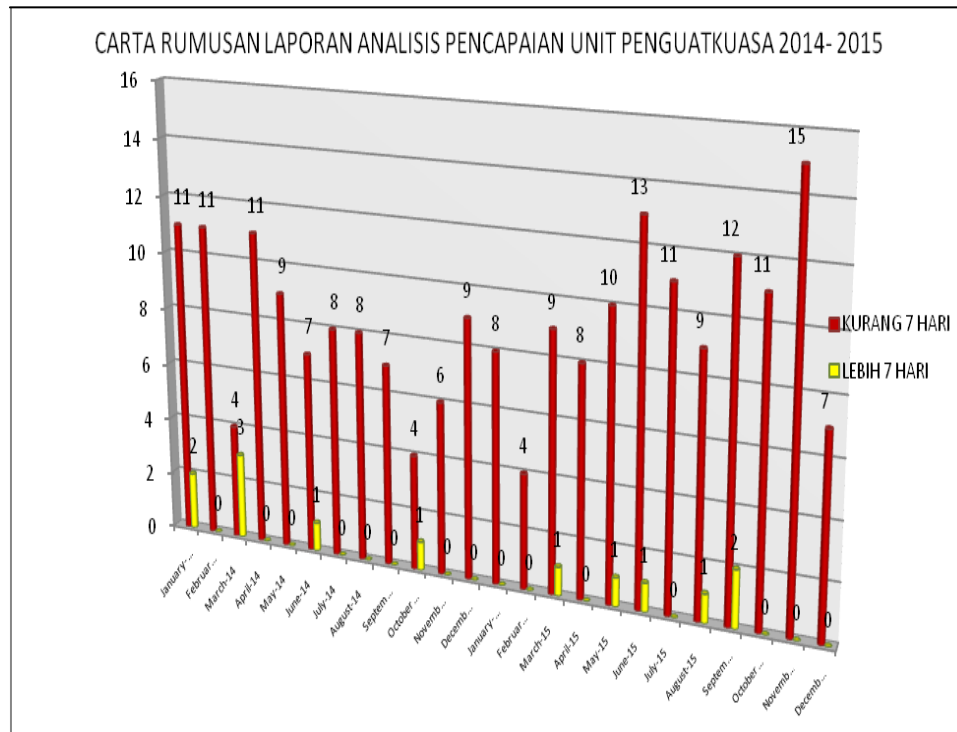
##### 4.10.2.3 Rekod Pelaksanaan

- (a) Rekod aduan awam
- (b) Memo aduan
- (c) Maklumbalas aduan

##### 4.10.2.4 Data Pencapaian dan Teknik Statistik

Bil.	Bulan	Jumlah Aduan Diterima	Jumlah Aduan Diperiksa		Peratus (%) Aduan Diperiksa	
			< 7 hari	> 7 hari	< 7 hari	> 7 hari
1.	Januari 2014	13	11	2	85%	15%
2.	Februari 2014	11	11	0	100%	0
3.	Mac 2014	7	4	3	57%	43%
4.	April 2014	11	11	0	100%	0
5.	Mei 2014	9	9	0	100%	0
6.	Jun 2014	8	7	1	88%	12%
7.	Julai 2014	8	8	0	100%	0
8.	Ogos 2014	8	8	0	100%	0
9.	September 2014	7	7	0	100%	0
10.	Oktober 2014	5	4	1	80%	20%
11.	November 2014	6	6	0	100%	0
12.	Disember 2014	9	9	0	100%	0
13.	Januari 2015	8	8	0	100%	0
14.	Februari 2015	4	4	0	100%	0
15.	Mac 2015	10	9	1	90%	10%
16.	April 2015	8	8	0	100%	0
17.	Mei 2015	11	10	1	91%	9%
18.	Jun 2015	14	13	1	93%	7%
19.	Julai 2015	11	11	0	100%	0
20.	Ogos 2015	10	9	1	90%	10%

21.	September 2015	14	12	2	86%	14%
22.	Oktober 2015	11	11	0	100%	0
23.	November 2015	15	15	0	100%	0
24.	Disember 2015	7	7	0	100%	0
	<b>JUMLAH ADUAN</b>	<b>225</b>	<b>212</b>	<b>13</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>



#### 4.10.2.5 Kesimpulan

- a. Daripada analisa data yang telah dibuat menunjukkan objektif kualiti yang telah ditetapkan secara keseluruhannya masih belum dapat mencapai 100% dimana sejumlah 212 kes ( 94% ) daripada 225 kes sahaja yang dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Walaubagaimanapun terdapat peningkatan dalam tindakan menangani permasalahan aduan awam ini berbanding tahun 2013.
- b. Beberapa faktor telah dilihat mempengaruhi kegagalan dalam mencapai objektif kualiti yang mana diantaranya adalah seperti :-
  1. Kegagalan anggota untuk terus mengambil tindakan walaupun serahan aduan telah diberikan kepada mereka,
  2. Kegagalan mengesan kes yang dilaporkan lebih awal atas sebab maklumat tidak lengkap,
  3. Kegagalan menemui pengadu menyebabkan pemeriksaan ulangan kerap terlepas pandang dan diperiksa selepas tempoh yang ditetapkan,
  4. Merasakan aduan berbangkit yang diterima bukan sepatutnya diperiksa oleh anggota penguatkuasa,

- c. Sehubungan dengan itu, beberapa tindakan penambahbaikan yang telah dan akan diambil secara terus adalah seperti berikut :-
1. Anggota dinasihatkan supaya lebih bertanggungjawab dan proaktif dalam mendepani aduan awam yang diterima,
  2. Bahagian juga telah menetapkan supaya semua aduan dapat diperiksa dalam tempoh kurang 3 hari bekerja selepas aduan diterima oleh Bahagian Penguatkuasaan.
  3. Meletakkan seorang pegawai untuk mengetuai perihal aduan awam bagi memastikan setiap aduan dapat diselesaikan dalam masa yang ditetapkan.
  4. Memaklumkan semula kepada pihak yang berkenaan agar maklumat yang diperolehi lengkap bagi memudahkan penyiasatan dibuat.
  5. Memperkasa Jabatan yang bertanggungjawab dengan aduan memandangkan perkara ini adalah perkhidmatan secara langsung dengan pelanggan majlis itu sendiri.

#### **4.10.3 RUMUSAN LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN BAHAGIAN PENGUATKUASAAN**

##### **4.10.3.1 Objektif Kualiti**

Pengeluaran Notis Peringatan / Kompaun.

##### **4.10.3.2 Petunjuk Prestasi**

Tiada kesilapan dalam pengeluaran kompaun mengikut peruntukan Akta.

##### **4.10.3.3 Rekod Pelaksanaan**

- a) Rekod dalam sistem E-PBT
- b) Fail berkenaan Surat Rayuan Pengurangan Kompaun Pengecualian / Batal ( MPB/PKU/10/024 bhgn 3 – 6 )

##### **4.10.3.4 Data Pencapaian dan Teknik Statistik**

Bil	No. Kompaun	Tarikh kompaun dikeluarkan	Akta / Undang – undang Kecil	Sebab – sebab dibatalkan
1	060080	12/05/2014	Seksyen 70 ( 13 ) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat
2	060083	12/5/2014	Seksyen 70 ( 13 ) (a) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat
3	060084	12/5/2014	Seksyen 70 ( 13 ) (a) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat
4	060085	12/5/2014	Seksyen 70 ( 13 ) (a) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat

5	059779	22/4/2014	Seksyen 70 ( 1 ) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat
6	059798	22/04/2014	Seksyen 70 ( 1 ) (a) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat
7	059797	24/04/2014	Seksyen 70 ( 1 ) Akta 133	Peruntukan seksyen yang dikenakan tidak tepat

#### 4.10.2.6 Kesimpulan

- a) Berdasarkan data yang dikumpul, beberapa kesalahan yang berkaitan telah dikenalpasti yang menyebabkan kompaun yang dikeluarkan telah dibatalkan oleh Pegawai yang diberi kuasa seperti penggunaan seksyen dalam Akta yang tidak tepat.
- b) Bagi memastikan perkara ini tidak berulang beberapa tindakan yang difikirkan perlu akan diambil bagi menangani masalah ini seperti:-
  - Memanggil anggota terlibat secara individu dan menasihatkan supaya lebih berhati-hati dalam menulis kompaun.
  - Mengadakan kelas pemahaman undang-undang kepada semua anggota pada kadar yang lebih kerap.
  - Pegawai akan membuat pemeriksaan mengejut dari masa ke semasa selain pemantauan oleh pegawai lain-lain pangkat.

### 4.11 BAHAGIAN PERHUBUNGAN AWAM & PEROLEHAN

Laporan ini merangkumi dua bahagian seperti berikut:

4.11.1 Laporan Analisis Pencapaian Aduan Pelanggan 2015

4.11.2 Laporan Analisis Pencapaian Keseluruhan Aduan Pelanggan (3 tahun)

4.11.3 Laporan Analisis Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan

#### 4.11.1 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN ADUAN PELANGGAN (2015)

##### 4.11.1.1 Objektif Kualiti

Urusan maklumbalas aduan awam dilakukan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

##### 4.11.1.2 Petunjuk Prestasi

Maklumbalas aduan awam dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja bagi maklumat aduan yang benar dan lengkap.

##### 4.11.1.3 Rekod pelaksanaan

- 1 Memo Aduan
- 2 Borang 1 – Aduan
- 3 Borang 1A – Maklumbalas Aduan
- 4 Laporan Aduan
- 5 Mesyuarat Pengurusan Aduan

#### 4.11.1.4 Data Pencapaian & Statistik

Laporan data aduan adalah berdasarkan laporan aduan yang diterima bagi bulan November 2014 hingga Oktober 2015.

Bil	Bulan	Jumlah Aduan	Jumlah Maklumbalas Dalam 14 hari	Jumlah Maklumbalas Lebih 14 hari	Tiada Maklum balas	Peratus (%) Dalam 14 hari
1.	Nov., 2014	23	19	4	0	82.6
2.	Dis., 2014	25	22	3	0	88
3.	Jan., 2015	26	21	5	0	84
4.	Feb	6	2	4	0	33.3
5.	Mac	4	1	3	0	25
6.	April	1	1	0	0	100
7.	Mei	4	3	1	0	75
8.	Jun	4	1	3	0	25
9.	Julai	2	1	1	0	50
10.	Ogos	1	0	1	0	0
11.	September	0	0	0	0	0
12.	Oktober	0	0	0	0	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>74</b>

#### 4.11.1.5 Kesimpulan

Daripada Analisis didapati bahawa maklumbalas aduan awam telah mencapai objektif kualiti berbanding dengan tahun-tahun sebelum ini. Hasil teguran yang telah dibuat oleh pihak audit, pengasingan telah dibuat dengan membahagikan kategori yakni aduan, makluman dan permohonan. Pengasingan kategori ini dibuat bermula bulan Februari, 2015.

Diantara contoh permohonan ialah permohonan menebang pokok, permohonan membaiki jalan/longkang rosak.

Makluman adalah sesuatu yang dimaklumkan kepada pihak Majlis contohnya memaklumkan seringkali terdapatnya anjing liar yang berkeliaran sehingga mengganggu penghuni kawasan ditempat tersebut. Pemakluman juga dibuat terhadap longkang tersumbat akibat daripada sampah sarap yang dibiarkan ketika berlakunya hujan lebat.

Pemakluman adalah sesuatu yang dimaklumkan kepada pihak Majlis untuk diambil tindakan yang dikategorikan sebagai tidak terlalu mendesak.

Permohonan adalah satu permintaan yang dikemukakan bagi mengatasi sesuatu masalah yang berlaku. Ianya biasanya melibatkan peruntukan kewangan yang agak besar.

Walaupun bagaimanapun, sekiranya pemakluman atau permohonan yang dikemukakan ini tidak diambil tindakan, pemakluman atau permohonan yang diterima berikutnya akan dianggap sebagai aduan dan perlu dicatatkan tindakannya sebagaimana prosedur aduan.

Melainkan bagi kes yang melibatkan permohonan pembaikan jalan, longkang atau tanah runtuh yang memerlukan tindakan dalam jangkamasa yang panjang terutama jika melibatkan peruntukan, Permohonan seperti ini akan kekal sebagai permohonan walaupun permohonan berulang diterima oleh pihak Majlis.

#### **4.11.1.5 Cadangan Pencegahan**

- 1 Bagi memastikan maklumbalas mencapai objektif kualiti iaitu maklumbalas aduan dalam tempoh 14 hari, penambahbaikan telah dilakukan dengan mengadakan Mesyuarat Pengurusan Aduan setiap bulan. Pembentangan Laporan Aduan dapat mengenalpasti Jabatan yang gagal melaksanakan tindakan dalam tempoh yang ditetapkan.
- 2 Laporan maklumbalas aduan perlu dikemukakan dalam tempoh 14 hari kepada Unit Aduan untuk direkodkan.
- 3 Unit Smart Force yang telah diwujudkan perlu mengambil tindakan segera untuk menjalankan pemeriksaan awal ke lokasi aduan dan mengambil tindakan pembaikan sementara sebelum tindakan lanjut diambil oleh Jabatan Kejuruteraan
- 4 Mewujudkan Sistem Aduan Online supaya aduan dengan segera dapat dipanjangkan terus ke Jabatan/Bahagian yang berkaitan untuk tindakan dan Jabatan/Bahagian yang berkenaan pula dapat menyegerakan maklumbalas tindakan yang telah diambil kepada Bahagian Aduan.



## 4.11.2 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN KESELURUHAN ADUAN PELANGGAN

### 4.10.2.1 Data pencapaian dan teknik statistik

Data aduan yang mencapai objektif kualiti bagi tahun 2013 – 2015.

BIL	BULAN	TAHUN 2013 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2014 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)	TAHUN 2015 (% DALAM TEMPOH 14 HARI)
1	Januari	24	77.78	82.6
2	Februari	23	67.65	88
3	Mac	14	83.72	84
4	April	17	57.14	33.3
5	Mei	8	80.00	25
6	Jun	27	57.14	100
7	Julai	45	45.45	75
8	Ogos	27	80.00	25
9	September	20	87.50	50
10	Oktober	35	56.52	0
11	November	50	60.87	0
12	Disember	30	52.00	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>26.7</b>	<b>68.37</b>	<b>74</b>

### 4.11.2.2 Kesimpulan

1. Daripada Analisis data yang dibuat bagi 3 tahun kebelakangan ini menunjukkan peningkatan peratusan pencapaian. Peratus pencapaian melebihi peratus mencapai objektif kualiti iaitu 70% maklumbalas dari Jabatan dalam tempoh 14 hari bekerja.
2. Penambahbaikan yang dilakukan bagi memastikan objektif kualiti pengurusan aduan dapat dicapai. Diantaranya ialah:-
  - i. Mengadakan Mesyuarat Pengurusan Aduan sekali dalam tempoh sebulan. Pembentangan Laporan Aduan dapat mengenalpasti Jabatan yang gagal melaksanakan tindakan dalam tempoh yang ditetapkan.
  - ii. Mengasingkan kategori aduan yang berbentuk permohonan, makluman dan aduan. Ini dapat mengurangkan jumlah aduan yang memerlukan tindakan segera. Permohonan dikategori sebagai permohonan dan bukannya aduan sekiranya cadangan

penyelesaiannya yang memerlukan kos yang tinggi dan tempoh tindakan yang agak panjang.

### **4.11.3 LAPORAN ANALISIS KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN**

#### **4.11.3.1 Objektif Kualiti**

Urusan kepuasan pelanggan mencapai tahap yang telah ditetapkan.

#### **4.11.3.2 Petunjuk Prestasi**

Tahap Kepuasan Pelanggan mencapai 80% daripada aspek penilaian secara keseluruhan.

#### **4.11.3.3 Rekod Pelaksanaan**

Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan

#### **4.11.3.4 Data Pencapaian**

##### **4.11.3.4.1 Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan**

Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan mengandungi 3 aspek penilaian yang terdiri daripada persekitaran pejabat, perkhidmatan pelanggan dan masa respon. Borang ini ditempatkan di Kaunter Khidmat Pelanggan MPB.

Sebanyak 300 responden / borang telah diterima dan digunakan sebagai data pencapaian tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2015. Analisis data yang diperolehi adalah seperti berikut:

#### 4.11.3.4.2 Analisis Data Mengikut Bilangan :

ASPEK PENILAIAN		BILANGAN					JUMLAH
		1	2	3	4	5	
<b>* SKALA</b>							
<b>PERSEKITARAN PEJABAT :</b>							
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai			130	152	18	300
b	Kaunter penyambut tetamu			131	154	15	300
c	Ruang menunggu			100	148	52	300
d	Papan Tanda Arah		10	72	149	69	300
e	Laman WEB Majlis		6	86	148	60	300
<b>JUMLAH</b>			<b>16</b>	<b>519</b>	<b>751</b>	<b>214</b>	<b>1500</b>
<b>PERATUS (%) :</b>			<b>1.1%</b>	<b>34.6%</b>	<b>50.1%</b>	<b>14.2%</b>	<b>100%</b>
<b>MASA RESPON :</b>							
a	Masa menunggu		5	110	162	23	300
b	Membekal maklumat yang diperlukan		2	126	146	26	300
<b>JUMLAH</b>			<b>7</b>	<b>236</b>	<b>308</b>	<b>49</b>	<b>600</b>
<b>PERATUS (%) :</b>			<b>1.2%</b>	<b>39.3%</b>	<b>51.3%</b>	<b>8.2%</b>	<b>100%</b>
<b>PERKHIDMATAN PELANGGAN :</b>							
a	Menggunakan bahasa yang sopan			98	144	58	300
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan		5	88	146	61	300
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas		9	94	144	53	300
d	Memberi penjelasan yang jelas		3	93	146	58	300
e	Sedia menerima pandangan pelanggan			118	148	34	300
f	Memberi layanan yang sama rata		10	121	146	23	<b>300</b>
<b>JUMLAH :</b>			<b>27</b>	<b>612</b>	<b>874</b>	<b>287</b>	<b>1800</b>
<b>PERATUS (%) :</b>			<b>1.5%</b>	<b>34%</b>	<b>48.6%</b>	<b>15.9%</b>	<b>100%</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>50</b>	<b>1367</b>	<b>1933</b>	<b>550</b>	<b>3900</b>
<b>PERATUS (%) :</b>			<b>1.3%</b>	<b>35%</b>	<b>49.6%</b>	<b>14.1%</b>	<b>100%</b>

\*Catatan : Skala :

1	-	Tidak Baik
2	-	Sederhana Baik
3	-	Baik
4	-	Memuaskan
5	-	Sangat Memuaskan

Skala 3-5 telah digunakan sebagai pengukur kepada tahap pencapaian kepuasan pelanggan.

#### 4.11.3.4.3 Analisis Data Mengikut Peratusan :

ASPEK PENILAIAN		PERATUSAN ( % )					Jumlah Pencapaian Skala 3-5
		1	2	3	4	5	
<b>SKALA</b>							
<b>PERSEKITARAN PEJABAT :</b>							
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai			43.3%	50.7%	6%	<b>100%</b>
b	Kaunter penyambut tetamu			43.6%	51.3%	5%	<b>99.9%</b>
c	Ruang menunggu			33.3%	49.3%	17.3%	<b>99.9%</b>
d	Papan Tanda Arah		3.3%	24%	49.7%	23%	<b>96.7%</b>
e	Laman WEB Majlis		2%	28.7%	49.3%	20%	<b>98%</b>
<b>MASA RESPON :</b>							
a	Masa menunggu		1.7%	36.7%	54%	7.7%	<b>98.4%</b>
b	Membekal maklumat yang diperlukan		0.6%	42%	48.7%	8.7%	<b>99.4%</b>
<b>PERKHIDMATAN PELANGGAN :</b>							
a	Menggunakan bahasa yang sopan			32.7%	48%	19.3%	<b>100%</b>
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan		1.7%	29.3%	48.7%	20.3%	<b>98.3%</b>
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas		3%	31.3%	48%	17.7%	<b>97%</b>
d	Memberi penjelasan yang jelas		1%	31%	48.7%	19.3%	<b>99%</b>
e	Sedia menerima pandangan pelanggan			39.3%	49.3%	11.3%	<b>99.9%</b>
f	Memberi layanan yang sama rata		3.3%	40.3%	48.7%	7.7%	<b>96.7%</b>

#### 4.11.3.5 Kesimpulan

**4.11.3.5.1** Tiga Aspek Penilaian Utama telah digunakan sebagai pengukur kepada tahap kepuasan pelanggan iaitu Persekitaran Pejabat, Perkhidmatan Pelanggan dan Masa Respon. Terdapat 13 kategori secara keseluruhan. Pembahagian Aspek Penilaian mengikut kategori adalah seperti berikut :

##### 1 Aspek Penilaian Persekitaran Pejabat :

- i. Tahap kebersihan pejabat sesuai (100%)
- ii. Kaunter penyambut tetamu (99.9%)
- iii. Ruang menunggu (99.9%)
- iv. Papan tanda arah (96.7%)
- v. Laman WEB Majlis (98%)

##### 2 Aspek Penilaian Perkhidmatan Pelanggan :

- i. Menggunakan bahasa yang sopan (100%)
- ii. Berusaha untuk memudahkan pelanggan (98.3%)

- iii. Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas (97%)
- iv. Memberi penjelasan yang jelas (99%)
- v. Sedia menerima pandangan pelanggan (99.9%)
- vi. Memberi layanan yang sama rata (96.7%)

- 3 Aspek Penilaian Masa Respon :
  - i. Masa Menunggu (98.4%)
  - ii. Membekal maklumat yang diperlukan (99.4%)

**4.11.3.5.2** Berdasarkan analisis data yang diperolehi, didapati bahawa urusan tahap kepuasan pelanggan telah mencapai objektif kualiti iaitu sebanyak 80% secara keseluruhannya dimana kesemua 13 kategori tersebut mendapat pencapaian lebih daripada 80%.

**4.11.3.5.3** Data tersebut menunjukkan bahawa pelanggan berpuashati dengan persekitaran pejabat dimana terdapat ruang menunggu yang selesa dan terdapat kaunter pertanyaan yang disediakan untuk kemudahan pelanggan serta memperolehi maklumat yang lengkap melalui Laman Web Majlis. Selain daripada itu, pelanggan juga berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan dimana pelanggan telah diberi layanan yang baik semasa berurusan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan mendapat maklumat yang diperlukan dengan jelas. Pelanggan juga berpuashati dengan masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan di Majlis Perbandaran Bentong.

#### **4.11.3.6 Cadangan Pencegahan**

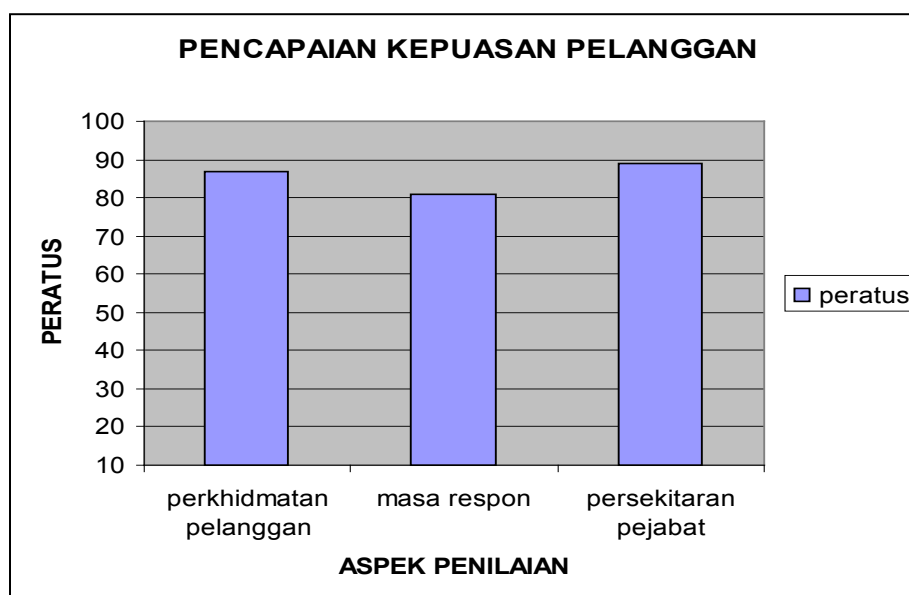
Antara cadangan pencegahan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- 1 Memberikan kursus dan latihan kepada Pegawai Khidmat Pelanggan agar lebih berkemahiran dan bijak di dalam mengendali dan memberikan perkhidmatan yang lebih berkesan kepada semua pelanggan yang datang berurusan di Majlis Perbandaran Bentong
- 2 Memberi latihan kepada semua kakitangan terutama yang bertugas di kaunter agar dapat memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada pelanggan yang datang berurusan.
- 3 Menyediakan papan tanda arah yang lebih tepat demi untuk memudahkan pelanggan yang datang berurusan.

ASPEK PENILAIAN		Jumlah Pencapaian Skala 3-5
<b>PERSEKITARAN PEJABAT :</b>		
a	Tahap kebersihan pejabat sesuai	100%
b	Kaunter penyambut tetamu	99.9%
c	Ruang menunggu	99.9%
d	Papan Tanda Arah	96.7%
e	Laman WEB Majlis	98%
JUMLAH		494.5/5=98.9%
<b>MASA RESPON :</b>		
a	Masa menunggu	98.4%
b	Membekal maklumat yang diperlukan	99.4%
JUMLAH		197.8/2=98.9%
<b>PERKHIDMATAN PELANGGAN :</b>		
a	Menggunakan bahasa yang sopan	100%
b	Berusaha untuk memudahkan pelanggan	98.3%
c	Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas	97%
d	Memberi penjelasan yang jelas	99%
e	Sedia menerima pandangan pelanggan	99.9%
f	Memberi layanan yang sama rata	96.7%
JUMLAH		590/6=98.4%

JUMLAH KESELURUHAN = 98.4 + 98.9 + 98.9 = 295.3 / 3 = 98.4%

**Tahap Kepuasan Pelanggan = 98.4%**



## 4.12 BAHAGIAN LATIHAN

Bahagian ini mengurus dan mengendalikan kursus/latihan/seminar/bengkel kepada kakitangan MPB.

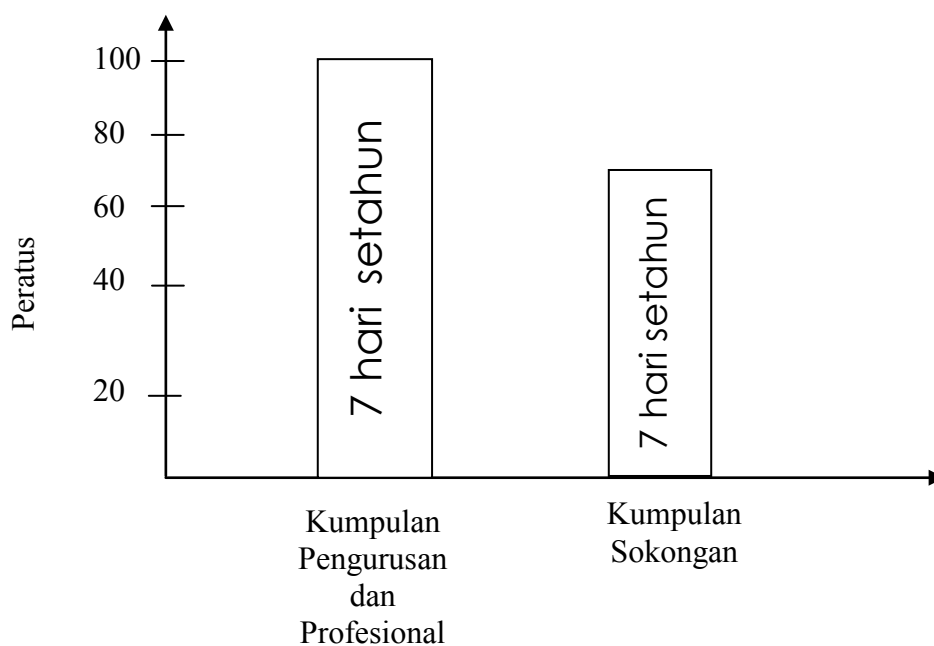
### 4.12.1 Data dan statistik pencapaian

Ringkasan laporan kehadiran kursus Tahun 2015

KUMPULAN	JUMLAH PEGAWAI	JUMLAH KEHADIRAN 7 HARI	PERATUS
PENGURUSAN & PROFESIONAL	11	11	100%
SOKONGAN	234	161	69%

JUMLAH HARI	7 HARI	0-6 HARI	JUMLAH
BILANGAN KAKITANGAN	172	73	245
PERATUS (%)	70%	30%	100%

### Graf laporan kehadiran kursus Tahun 2015



#### **4.12.2 Rumusan**

Berdasarkan statistik di atas, jumlah kehadiran 7 hari berkursus bagi pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional menepati manual kualiti yang dibangunkan iaitu 100% manakala bagi kumpulan sokongan pula, peratusan hanya 69% iaitu tidak menepati sasaran 70%. Punca utama ialah kemasukan ramai wargakerja baru pada bulan Jun 2015.

### **4.13 BAHAGIAN ICT**

Laporan Bahagian ini merangkumi dua aspek iaitu:

4.13.1 Laporan aduan kerosakan perkakasan & perisian ICT

4.13.2 Laporan penyelenggaraan berkala

#### **4.13.1 LAPORAN ADUAN KEROSAKAN PERKAKASAN DAN PERISIAN ICT**

##### **4.13.1.1 Objektif Kualiti**

Memberikan maklumbalas terhadap kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari dari tarikh aduan diterima.

##### **4.13.1.2 Petunjuk Prestasi**

Mencapai 70% maklumbalas dalam tempoh 1 hari .

##### **4.13.1.3 Rekod Pelaksanaan**

Borang Bantuan Sokongan IT



#### 4.13.1.4 Data dan statistik pencapaian

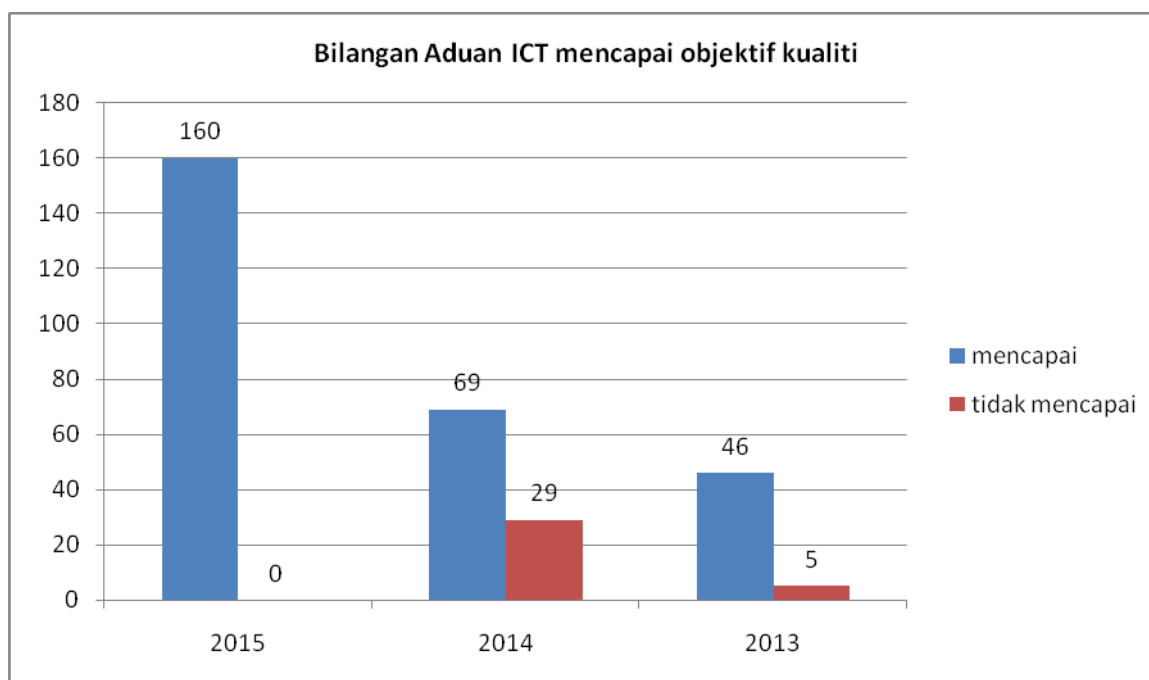
BULAN/ 2015	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	3	3	0	100%	YA
FEBRUARI	6	6	0	100%	YA
MAC	21	21	0	100%	YA
APRIL	12	12	0	100%	YA
MEI	6	6	0	100%	YA
JUN	22	22	0	100%	YA
JULAI	26	26	0	100%	YA
OGOS	26	26	0	100%	YA
SEPTEMBER	11	11	0	100%	YA
OKTOBER	21	21	0	100%	YA
NOVEMBER	1	1	0	100%	YA
DISEMBER	5	5	0	100%	YA
<b>JUMLAH</b>	<b>160</b>	<b>160</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>YA</b>

### TAHUN 2014

BULAN/ 2014	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	16	6	10	38	TIDAK
FEBRUARI	7	3	4	43	TIDAK
MAC	1	1	0	100	YA
APRIL	10	7	3	70	YA
MEI	11	9	2	81	YA
JUN	4	3	1	75	YA
JULAI	7	4	3	57	TIDAK
OGOS	10	7	3	70	YA
SEPTEMBER	1	1	0	100	YA
OKTOBER	5	4	1	80	YA
NOVEMBER	26	24	2	92	YA
<b>JUMLAH</b>	<b>98</b>	<b>69</b>	<b>29</b>	<b>70</b>	<b>YA</b>

### TAHUN 2013

BULAN/ 2013	JUMLAH ADUAN KEROSAKAN	JUMLAH MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH 1 HARI	JUMLAH MAKLUM BALAS MELEBIHI TEMPOH 1 HARI	PERATUS (%) OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI(YA/TIDAK)
JANUARI	2	2	0	100	YA
FEBRUARI	2	2	0	100	YA
MAC	6	4	2	67	TIDAK
APRIL	4	4	0	100	YA
MEI	8	7	1	88	YA
JUN	11	11	0	100	YA
JULAI	1	1	0	100	YA
OGOS	3	3	0	100	YA
SEPTEMBER	1	1	0	100	YA
OKTOBER	7	6	1	86	YA
NOVEMBER	2	1	1	50	TIDAK
DISEMBER	3	3	0	100	YA
<b>JUMLAH</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>5</b>	<b>90</b>	<b>YA</b>



#### 4.13.1.5 Kesimpulan

Berdasarkan carta di atas, analisa secara keseluruhan didapati maklumbalas terhadap aduan kerosakan perkakasan dan perisian ICT dalam tempoh 1 hari mencapai objektif kualiti iaitu 100%. Terdapat peningkatan jumlah aduan pada tahun 2015 berbanding tahun 2014 sebanyak 62 aduan serta peningkatan jumlah aduan pada tahun 2014 berbanding 2013 sebanyak 47 aduan.

Punca penyebab adalah seperti berikut :

- a. Pencapaian 100% objektif kualiti dapat dicapai disebabkan oleh borang bantuan sokongan IT kebanyakannya diisi oleh juruteknik komputer semasa penyelenggaraan dilaksanakan.
- b. Penambahan bilangan aduan diterima disebabkan oleh penambahan pengguna dan penambahan bilangan perkakasan komputer yang telah mencapai serta melebihi 2 tahun .

#### 4.13.1.6 Tindakan Penambahbaikan

Antara cadangan penambahbaikan yang dicadangkan ialah :

- a. Pengguna perlu didedahkan dengan pengetahuan dan kemahiran berkaitan keselamatan ICT serta cara menanganinya.

## 4.13.2 LAPORAN PENYELENGGARAAN BERKALA

### 4.13.2.1 Objektif Kualiti

Memastikan penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT mengikut jadual penyelenggaraan yang telah ditetapkan.

### 4.13.2.2 Petunjuk Prestasi

Mencapai 70% mengikut jadual penyelenggaraan

### 4.13.2.3 Rekod Pelaksanaan

- a) Jadual Penyelenggaraan
- b) Log rekod penyelenggaraan

### 4.13.2.4 Data dan statistik pencapaian

#### TAHUN 2015

BULAN	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
MAC	85	84	1	100%	YA
DISEMBER	95	72	23	76%	YA
JUMLAH	180	156	24	87%	YA

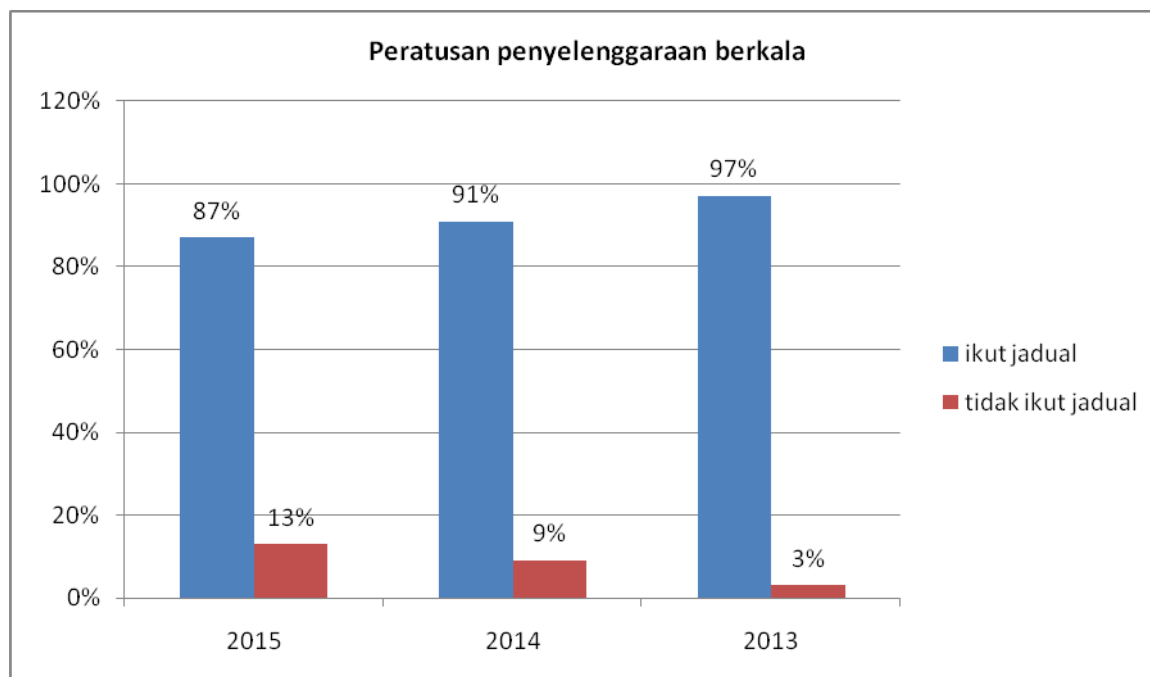
#### TAHUN 2014

BULAN	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
JANUARI	79	70	9	89%	YA
APRIL	11	11	0	100%	YA
MEI	4	4	0	100%	YA
JUN	20	15	5	75%	YA
JULAI	10	10	0	100%	YA
OKTOBER	19	19	0	100%	YA
NOVEMBER	15	14	1	93%	YA
JUMLAH	<b>158</b>	<b>143</b>	<b>15</b>	<b>91%</b>	<b>YA</b>

## TAHUN 2013

BULAN	JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA	JUMLAH MENGIKUT JADUAL	JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL	PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI	PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK)
MAC	10	10	0	100%	YA
APRIL	10	10	0	100%	YA
MEI	4	4	0	100%	YA
JUN	18	17	1	95%	YA
SEPTEMBER	17	17	0	100%	YA
OKTOBER	19	18	1	95%	YA
JUMLAH	<b>78</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>97%</b>	<b>YA</b>

### Teknik Statistik



#### 4.13.2.5 Kesimpulan

Berdasarkan analisa didapati secara keseluruhannya penyelenggaraan berkala perkakasan dan perisian ICT bagi tahun 2013, 2014 dan 2015 telah mencapai sasaran objektif kualiti iaitu 70% mengikut jadual.

#### 4.13.2.6 Tindakan Penambahbaikan

Antara cadangan penambahbaikan yang dicadangkan adalah :

- a. Merancang kerja dengan sempurna serta mengikut jadual penyelenggaraan yang disediakan.
- b. Penyelenggaraan dilaksanakan mengikut kategori selenggaraan seperti contoh di bawah bagi memudahkan selenggaraan:-
  - Penyelenggaraan memperbaharui lesen anti virus
  - Penyelenggaraan kemaskini “*patching Operating System*” komputer
  - Semakan peralatan & kelengkapan dilokasi bagi memastikan peralatan dan kelengkapan berada dalam keadaan sempurna

## 5.0 KESIMPULAN

Analisis data yang dikumpulkan adalah dari tahun 2013 sehingga tahun 2015. Sumber data dan maklumat bagi penyediaan laporan ini adalah berdasarkan input yang disediakan oleh setiap Jabatan dan Bahagian.

Pencapaian disukat berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan oleh setiap Jabatan dan Bahagian. Bagi Jabatan/Bahagian yang tidak menetapkan sasaran peratus pencapaian, maka “pencapaian secara purata” dijadikan sebagai panduan untuk mengukur samada objektif kualiti telah dicapai. Kaedah ini digunapakai berdasarkan nasihat yang diberikan oleh pegawai SIRIM.

Berdasarkan data-data yang diperolehi, didapati pencapaian objektif kualiti bagi tahun ini telah meningkat dengan begitu ketara jika dibandingkan dengan prestasi tahun-tahun sebelumnya.

Berikut adalah pencapaian setiap Jabatan & Bahagian bagi tahun 2013-2015 :

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN 2013	CATATAN & PENCAPAIAN 2014	CATATAN & PENCAPAIAN 2015
1	<b>JABATAN KEJURUTERAAN</b> Kelulusan pelan-pelan: i) lampu jalan - 14 hari ii) kerjatanah, jalan & perparitan - 60 hari iii) penyenggaraan kenderaan	capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran
2	<b>JABATAN PERANCANGAN BANDAR</b> i) beri ulasan teknikal dalam 14 hari ii) dokumen kelulusan dalam 14 hari	- capai sasaran capai sasaran	- capai sasaran capai sasaran	- capai sasaran capai sasaran
3	<b>JABATAN KAWALAN BANGUNAN</b> Kelulusan pelan-pelan: i) Bgmn Ssb - prgkt OSC : 80% dlm 80 hari ii) Bgmn Ssb - admin: 80% dlm 14 hari	capai sasaran purata 61%	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran
4	<b>JABATAN PENILAIAN</b> i) Nilai kadaran - 30 hari ii) Pengecualian cukai taksiran - 90 hari iii) Tuntutan cukai taksiran - 14 hari iv) Pengeluaran notis E v) Tuntutan caruman mambantu kadar vi) Pengurusan bantahan cukai vii) Kompaun TLK: sasaran 50% viii) Tuntutan bayaran TLK khas: sasaran 80% ix) Sewaan premis	capai sasaran tiada permohonan capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran tiada kes capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran	capai sasaran tiada kes capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran
5	<b>JABATAN PERBENDAHARAAN</b> i) Bayar bil pembekal/kontraktor - 14 hari	capai sasaran	capai sasaran	capai sasaran
6	<b>JKMP: LAPORAN PELESENAN</b> i) lesen tidak berisiko -100% dlm 1 hari ii) lesen berisiko - 100% dlm 30 hari iii) lesen penjaja beredar -100% dlm 1 hari iv) lesen penjaja statik - 100% dlm 30 hari	purata 58% 30 kes > 30 hr pencapaian 80% (<7 hari: 106 kes) (>7 hari: 104 kes)	capai sasaran capai sasaran capai sasaran (>7 hari: 71 kes)	capai sasaran capai sasaran capai sasaran capai sasaran

BIL	JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI	CATATAN & PENCAPAIAN 2013	CATATAN & PENCAPAIAN 2014	CATATAN & PENCAPAIAN 2015
7	<b>JABATAN LANDSKAP</b> i) kelulusan pelan lanskap – 14 hari	capai sasaran	capai sasaran	capai sasaran
8	<b>BAHAGIAN OSC</b> i ) Obj 1: edar permohonan dalam 3 hari ii ) Obj 2: syor permohonan ke mesy -28 hari iii) Obj 3: urus mengikut piagam iv) Obj 4: adakan mesy J/kuasa 2 kali sebulan	capai sasaran capai sasaran purata 64% capai sasaran	capai sasaran capai 97% purata 79.25% capai sasaran	capai sasaran capai sasaran capai sasaran
9	<b>BAHAGIAN UNDANG-UNDANG</b> i) sediakan dokumen saman dalam 14 hari daripada izin dakwa diperolehi	tiada kes	tiada kes	tiada kes
10	<b>BAHAGIAN PENGUATKUASA</b> i) keluarkan notis peringatan/kompaun oleh 70% staf mengikut jadual tugas yang disediakan ii) aduan awam - 70% aduan dlm 7 hari	capai sasaran capai sasaran	okt-dis: capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran
11	<b>BAHAGIAN P'HUBUNGAN AWAM DAN P'OLEHAN</b> i) m/balas aduan awam – 70% dlm 14 hari ii) tahap kepuasan pelanggan - 80%	purata 27% purata 25%	purata 68.37% capai sasaran	purata 74% capai sasaran
12	<b>BAHAGIAN LATIHAN</b> Staf hadir kursus: 70% 7 hari setahun i) kumpulan pengurusan & profesional(p&p) ii) kumpulan sokongan	purata 22%	capai sasaran	p & p : 100% sokongan : 69%
13	<b>BAHAGIAN ICT</b> i) membaiki perkakasan - 70% dlm 1 hari ii) selenggara perkakasan -70% ikut jadual	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran	capai sasaran capai sasaran

Disediakan oleh :

( Juliana binti Abdullah )  
Jawatankuasa Analisis Data  
b/p Yang Dipertua  
Majlis Perbandaran Bentong