

LAPORAN ANALISIS DATA 2018

1.0 PENDAHULUAN

Laporan Analisis Data ini adalah rumusan daripada pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 yang dilaksanakan di Majlis Perbandaran Bentong. Laporan ini juga meliputi Prosedur Kualiti Sokongan dan Prosedur Kualiti Objektif yang telah dibangunkan dan diamalkan oleh semua Jabatan dan Bahagian di Majlis Perbandaran Bentong.

Selaras dengan itu, Majlis Perbandaran Bentong telah membuat analisa berhubung pencapaian objektif kualiti bagi tujuan penambahbaikan prosedur-prosedur kualiti yang telah dibangunkan. Data-data yang dikumpulkan adalah mulai daripada 1 Januari 2018 sehingga 31 Oktober 2018.

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 LAPORAN

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 status 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 lima 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 (RM2,000 ke atas)
- 4.1.4 Laporan penyenggaraan berkala kenderaan
- 4.1.5 Laporan keseluruhan prestasi/proses yang dijalankan

4.1.1 PROSEDUR KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN

4.1.1.1Objektif kualiti

Permohonan kelulusan Pelan Lampu Jalan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.1.1.2Petunjuk prestasi

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

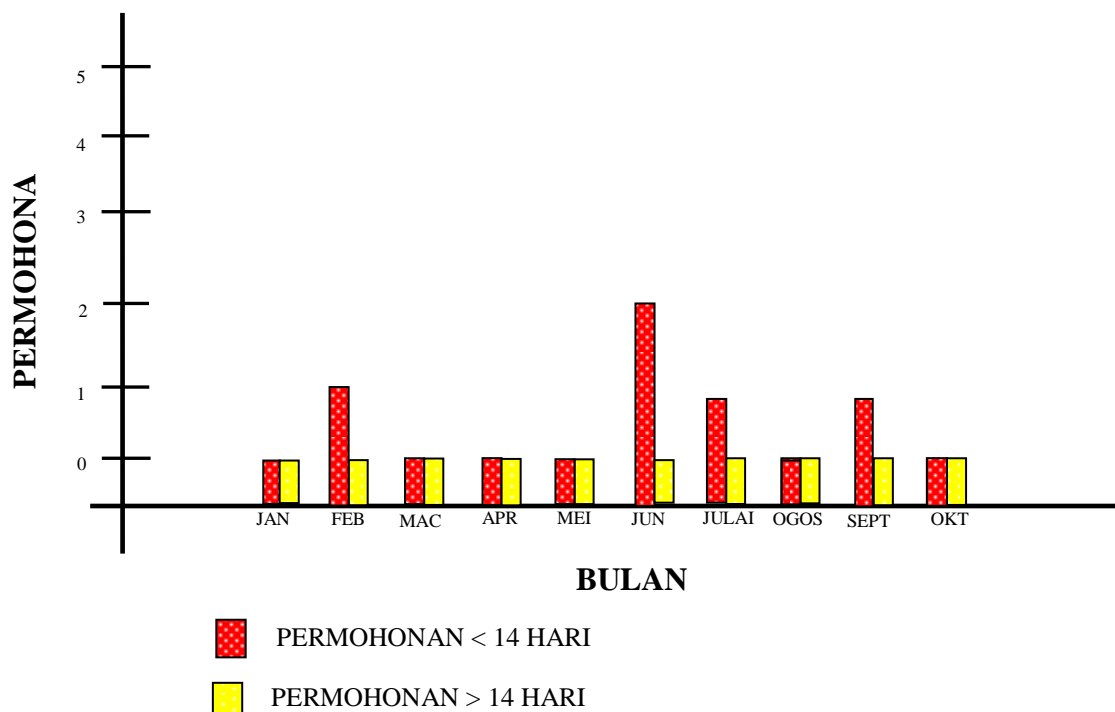
4.1.1.3Rekod pelaksanaan

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

4.1.1.4 Data pencapaian

| BULAN 2018 | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DALAM TEMPOH 14 HARI | JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 14 HARI | % PATUH |
|---------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| JAN | - | - | - | - |
| FEB | 1 | 1 | - | 100% |
| MAC | - | - | - | - |
| APR | - | - | - | - |
| MEI | - | - | - | - |
| JUN | 2 | 2 | - | 100% |
| JULY | 1 | 1 | - | 100% |
| AUG | 1 | - | - | - |
| SEPT | 1 | 1 | - | 100% |
| OKT | 1 | - | - | - |
| | | | | |
| | | | | |
| JUMLAH | 5 | 5 | | 100% |

CARTA BAR PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LAMPU JALAN 2018



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.

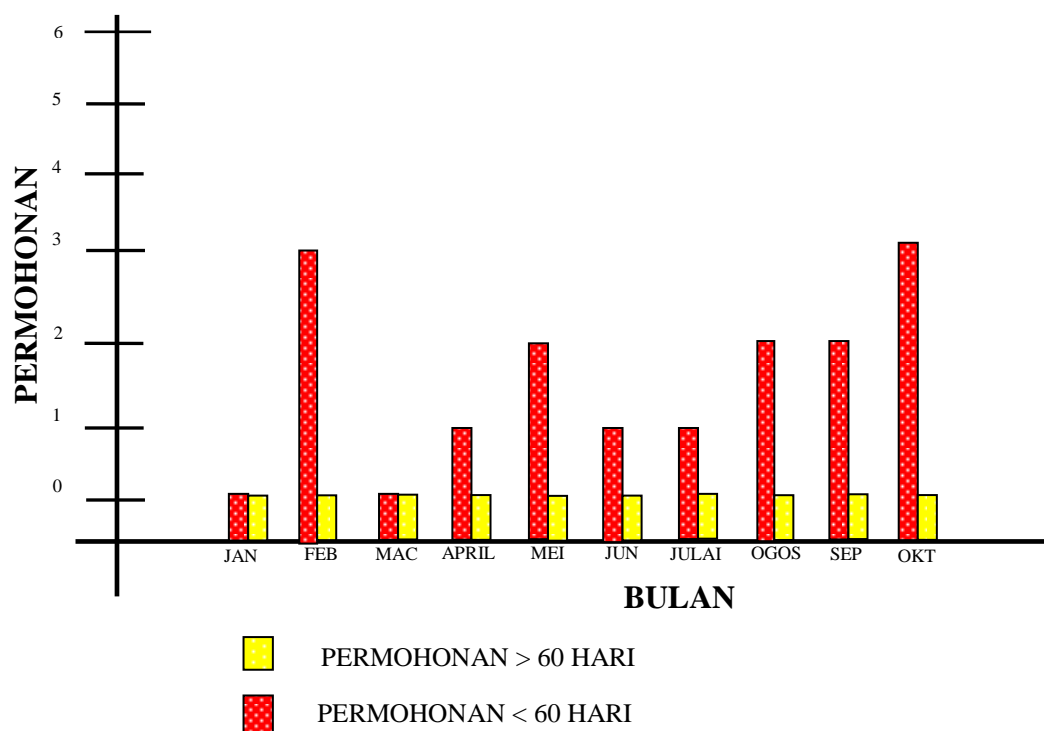
4.1.2.3 Rekod pelaksanaan

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

4.1.2.4 Data pencapaian

| BULAN 2018 | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DALAM TEMPOH 60 HARI | JUMLAH MELEBIHI TEMPOH 60 HARI | % PATUH |
|---------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| JAN | * | - | - | - |
| FEB | 3 | 3 | - | 100% |
| MAC | * | - | - | - |
| APR | 1 | 1 | - | 100% |
| MEI | 2 | 2 | - | 100% |
| JUN | 1 | 1 | - | 100% |
| JULY | 1 | 1 | - | 100% |
| AUG | 2 | 2 | - | 100% |
| SEPT | 2 | 2 | - | 100% |
| OKT | 3 | 3 | - | 100% |
| JUMLAH | 15 | 15 | | 100% |

CARTA BAR PERMOHONAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH, JALAN DAN PERPARITAN 2018



4.1.2.5 Kesimpulan

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

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 Dato' Yang DiPertua/Tuan Setiausaha

4.1.3.4 Data pencapaian

| BIL | JUMLAH PERMOHONAN 2017 | PATUH PROSEDUR | TIDAK PATUH PROSEDUR | % PATUH |
|-----|------------------------|----------------|----------------------|---------|
| 1 | 6 | 6 | - | 100% |

Fail penyelenggaraan kenderaan (RM 2,000 ke atas) 2018

| BIL. | TAJUK FAIL | NO. FAIL | CATATAN |
|------|---------------------------------------|------------------------------------|--|
| 1. | HONDA CRV 2.4L CDH 565 | MPBTG/BBE/KJ/21/103/2013 | TAYAR |
| 2. | NISSAN X-TRAIL 2.0 CDE 8856 | MPBTG/BBE/KJ/21/45/2013 JILID 2 | TOP OVERHAUL |
| 3. | HINI LORI KITAR SEMULA WLT 8904 | MPBTG/BBE/KJ/21/18/2013 | HYDRAULIC REM |
| 4. | LORI RIGID INOKOM CDH 2396 | MPBTG/BBE/KJ/21/49/2013 | HYDRAULIC HOSE, ROOF PAINTING |
| 5. | BACKHOE LOADER CASE 580 N CDD 6360 | MPBTG/BBE/KJ/21/43/2013 | SERVIS, BUCKET TEETH, HYDRAULIC PARTS |
| 6. | BACKHOE LOADER CASE 580 N CBX 7664 | MPBTG/BBE/KJ/21/43/2013 | SERVIS, BUCKET TEETH, HYDRAULIC PARTS |

4.1.3.5 Kesimpulan

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

4.1.4 LAPORAN PENYENGGARAAN BERKALA KENDERAAN

4.1.4.1 Objektif kualiti

Penyelenggaraan berkala kenderaan mematuhi prosedur yang ditetapkan

4.1.4.2 Petunjuk prestasi

Penyelenggaraan dilaksanakan mengikut prosedur

4.1.4.3 Rekod pelaksanaan

1. Laporan permohonan
2. Minit kelulusan Dato' Yang DiPertua/Tuan Setiausaha

4.1.4.4 Data pencapaian

| BIL | JUMLAH KENDERAAN TAHUN 2018 | PATUH PROSEDUR PENYELENGGARAAN BERKALA | TIDAK PATUH PROSEDUR PENYELENGGARAAN BERKALA | % PATUH |
|-----|---|--|--|-------------|
| 1. | Lori/Backhoe/Tractor/Skylift/Van/Kereta 37 buah | 38 | - | 100% |
| 2. | Motosikal | 13 | - | 100% |
| | Jumlah | 51 | | 100% |

SENARAI PENYELENGGARAAN BERKALA KENDERAAN TAHUN 2018

| BIL | TAJUK FAIL | NO. PLAT | NOMBOR FAIL | JUMLAH SERVIS BERKALA 2018 |
|-----|------------------------------|----------|-------------------------|----------------------------|
| 1 | FLAT TRACTOR | CAD 9945 | MPBTG/BBE/KJ/21/03/2013 | 1 |
| 2 | ISUZU LORI SKYLIFT | CAW 613 | MPBTG/BBE/KJ/21/09/2013 | PROSES PELUPUSAN |
| 3 | ISUZU TROOPER | CBD 8856 | MPBTG/BBE/KJ/21/12/2013 | PROSES PELUPUSAN |
| 4 | PERKASA LORI TANGKI | CBE 5947 | MPBTG/BBE/KJ/21/13/2013 | PROSES PELUPUSAN |
| 5 | PERKASA LORI TERBUKA | CBG 6906 | MPBTG/BBE/KJ/21/14/2013 | TIADA |
| 6 | HINO LORI KITAR SEMULA | WLT 8904 | MPBTG/BBE/KJ/21/18/2013 | 1 |
| 7 | DAIHATSU LORI TERBUKA | CBP 5405 | MPBTG/BBE/KJ/21/25/2013 | TIADA PENGGUNAAN |
| 8 | PERKASA LORI RIGID | CBS 8798 | MPBTG/BBE/KJ/21/26/2013 | 1 |
| 9 | DAIHATSU PICK-UP | CBT 4388 | MPBTG/BBE/KJ/21/27/2013 | 1 |
| 10 | NISSAN X-TRAIL 4WD | CBV 5525 | MPBTG/BBE/KJ/21/28/2013 | 1 |
| 11 | NISSAN SKYLIFT NU 415 MOBILE | CBX 2788 | MPBTG/BBE/KJ/21/29/2013 | 2 |
| 12 | CASE BACKHOE LOADER | CBX 7664 | MPBTG/BBE/KJ/21/30/2013 | 2 |
| 13 | NISSAN X-TRAIL 2WD 2.0L | CCA 8816 | MPBTG/BBE/KJ/21/31/2013 | 2 |
| 14 | HONDA CRV 2.0 I-VTEC | CCD 5525 | MPBTG/BBE/KJ/21/32/2013 | 2 |
| 15 | LORI HINO | CCE 7758 | MPBTG/BBE/KJ/21/33/2013 | 1 |
| 16 | TOYOTA HILUX | CCL 8816 | MPBTG/BBE/KJ/21/34/2013 | 2 |
| 17 | PICK-UP ISUZU D-MAX | CCX 8816 | MPBTG/BBE/KJ/21/41/2013 | 1 |
| 18 | VAN PENUMPANG TOYOTA | CDB 8816 | MPBTG/BBE/KJ/21/42/2013 | 2 |
| 19 | BACKHOE LOADER CASE 580 | CDD 6360 | MPBTG/BBE/KJ/21/43/2013 | 1 |
| 20 | NISSAN ALMERA | CDE 8816 | MPBTG/BBE/KJ/21/44/2013 | 3 |
| 21 | NISSAN X-TRAIL 4WD | CDE 8856 | MPBTG/BBE/KJ/21/45/2013 | 2 |
| 22 | LORI RIGID SAMPAH | CDH 2396 | MPBTG/BBE/KJ/21/49/2013 | 1 |
| 23 | LORI RIGID SAMPAH | CDH 2387 | MPBTG/BBE/KJ/21/50/2013 | 1 |
| 24 | HONDA CRV 2.4L | CDH 565 | MPBTG/BBE/KJ/21/52/2015 | 4 |
| 25 | PROTON PERSONA | CDQ 8896 | MPBTG/BBE/KJ/21/53/2015 | 2 |
| 26 | PROTON PERSONA | CDQ 8876 | MPBTG/BBE/KJ/21/54/2015 | 2 |
| 27 | PROTON PREVE | CDQ 8826 | MPBTG/BBE/KJ/21/55/2015 | 3 |
| 28 | PROTON PREVE | CDQ 8856 | MPBTG/BBE/KJ/21/56/2015 | 3 |
| 29 | HILUX DOUBLE CAB 2.5 | CDQ 4295 | MPBTG/BBE/KJ/21/58/2015 | 3 |
| 30 | HILUX DOUBLE CAB 2.5 | CDQ 4292 | MPBTG/BBE/KJ/21/59/2015 | 3 |
| 31 | PICKUP ISUZU NHR | CDR 3493 | MPBTG/BBE/KJ/21/60/2015 | 2 |
| 32 | PICKUP ISUZU NHR | CDR 3425 | MPBTG/BBE/KJ/21/61/2015 | 2 |
| 33 | PICKUP ISUZU NHR | CDR 3522 | MPBTG/BBE/KJ/21/62/2015 | 2 |
| 34 | PICKUP ISUZU NHR | CDR 3390 | MPBTG/BBE/KJ/21/63/2015 | 2 |
| 35 | LORI ISUZU NQR | CDR 3381 | MPBTG/BBE/KJ/21/64/2015 | 2 |
| 36 | ISUZU LORI TANGKI AIR | CDR 5213 | MPBTG/BBE/KJ/21/65/2015 | 1 |
| 37 | LORI SKYLIFT NISSAN NU 41T5 | CDX 6026 | MPBTG/BBE/KJ/21/69/2015 | 1 |
| 38 | LORI ISUZU RIGID KARGO AM | CEB 1291 | MPBTG/BBE/KJ/21/71/2018 | (KENDERAAN BARU) |

4.1.4.5 Kesimpulan

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

4.1.5 LAPORAN KESELURUHAN PRESTASI / PROSES

4.1.5.1 Rumusan

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

4.1.5.2 Penambahbaikan

4.1.5.2.1 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.

4.1.5.2.2 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.

4.1.5.2.3 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.

4.1.5.2.4 Prosedur penyelenggaraan berkala kenderaan

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 dua aspek iaitu:

4.2.1 Laporan kebenaran merancang

4.2.2 Laporan pelan pra-hitungan

4.2.1 LAPORAN KEBENARAN MERANCANG

4.2.1.1 Objektif Kualiti

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.2.1.2 Petunjuk Kualiti

Kebenaran Merancang akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC dan mematuhi syarat-syarat kelulusan.

4.2.1.3 Rekod Pelaksanaan

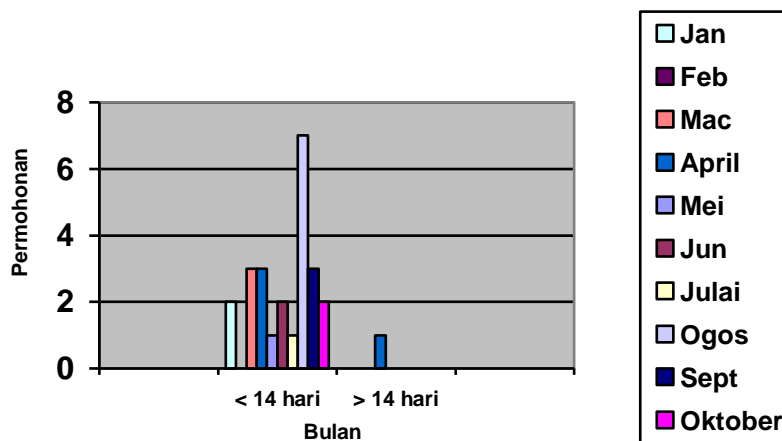
- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat kelulusan

4.2.1.4 Data Pencapaian

| Bulan | Jumlah Permohonan | Bil Ulasan < 14 Hari | Bil Ulasan > 14 Hari | Peratus (%) |
|---------------|-------------------|----------------------|----------------------|--------------|
| Januari | 2 | 2 | 0 | 100 |
| Februari | 0 | 0 | 0 | 100 |
| Mac | 3 | 3 | 0 | 100 |
| April | 4 | 3 | 1 | 75 |
| Mei | 1 | 1 | 0 | 100 |
| Jun | 2 | 2 | 0 | 100 |
| Julai | 1 | 1 | 0 | 100 |
| Ogos | 7 | 7 | 0 | 100 |
| September | 3 | 3 | 0 | 100 |
| Oktober | 2 | 2 | 0 | 100 |
| JUMLAH | 25 | 24 | 1 | 97.50 |

Data statistik

Pencapaian Ulasan Permohonan Kebenaran Merancang
Januari - Oktober 2018



4.2.1.5 Rumusan

Daripada analisis didapati proses pengemukaan ulasan permohonan Kebenaran Merancang tidak **mencapai** objektif kualiti berdasarkan penanda aras pencapaian bagi pengemukaan ulasan kebenaran merancang adalah 100 peratus. Oleh itu, dicadangkan MKSP meminda penanda aras baru daripada 100 peratus kepada 80 peratus mengikut kemampuan kakitangan di Jabatan ini.

4.2.2 LAPORAN PERAKUAN PELAN PRA-HITUNGAN

4.2.2.1 Objektif Kualiti

Pelan pra-hitungan akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.2.2.2 Petunjuk Kualiti

Pelan pra-hitungan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja mulai tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC, Majlis Perbandaran Bentong.

4.2.2.3 Rekod Pelaksanaan

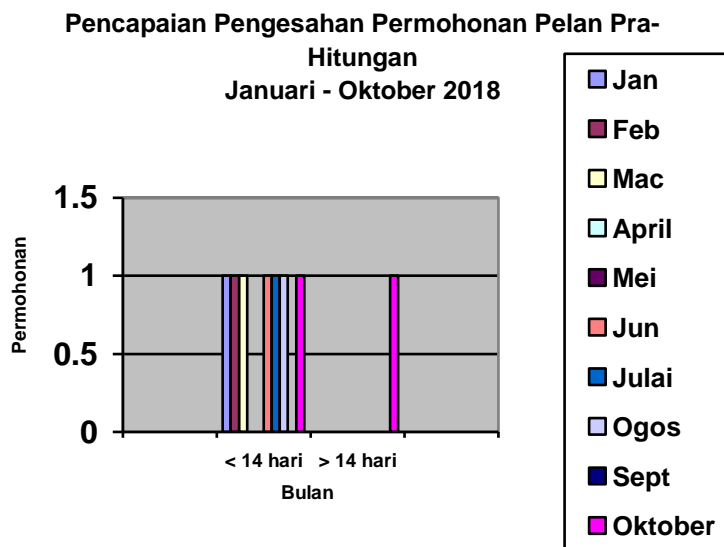
Sebagaimana dilampirkan :-

- a. Memo permohonan masuk
- b. Surat kelulusan

4.2.2.4 Data Pencapaian

| Bulan | Jumlah Permohonan | Kelulusan < 14 Hari | Kelulusan > 14 Hari | Peratus (%) |
|---------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Januari | 1 | 1 | | 100 |
| Februari | 1 | 1 | | 100 |
| Mac | 1 | 1 | | 100 |
| April | 0 | | | - |
| Mei | 0 | | | - |
| Jun | 1 | 1 | | 100 |
| Julai | 1 | 1 | | 100 |
| Ogos | 1 | 1 | | 100 |
| September | 0 | | | - |
| Oktober | 1 | 1 | 0 | 100 |
| JUMLAH | 7 | 7 | 0 | 100 |

Data statistik



4.2.2.5 Rumusan

Daripada analisis, didapati proses mencapai objektif kualiti.

4.3 JABATAN KAWALAN BANGUNAN

Kelulusan pelan bangunan sesebuah / institusi / projek perumahan / komersil / industri dan telekomunikasi dari Jabatan ini merangkumi 2 ulasan iaitu :

4.3.1 Lulus di mesyuarat OSC dan

4.3.2 Lulus secara pentadbiran

4.3.1 LULUS DI MESYUARAT OSC

4.3.1.1 Objektif Kualiti

Bagi memastikan permohonan kelulusan pelan bangunan selaras dengan akta undang-undang dan garis panduan yang ditetapkan untuk menjamin perkhidmatan yang diberikan, berkualiti, mesra dan berhemah, serta meningkatkan imej rekabentuk bangunan bercirikan kemodenan, fleksibiliti dan mencerminkan identiti budaya tempatan.

4.3.1.2 Petunjuk Kualiti

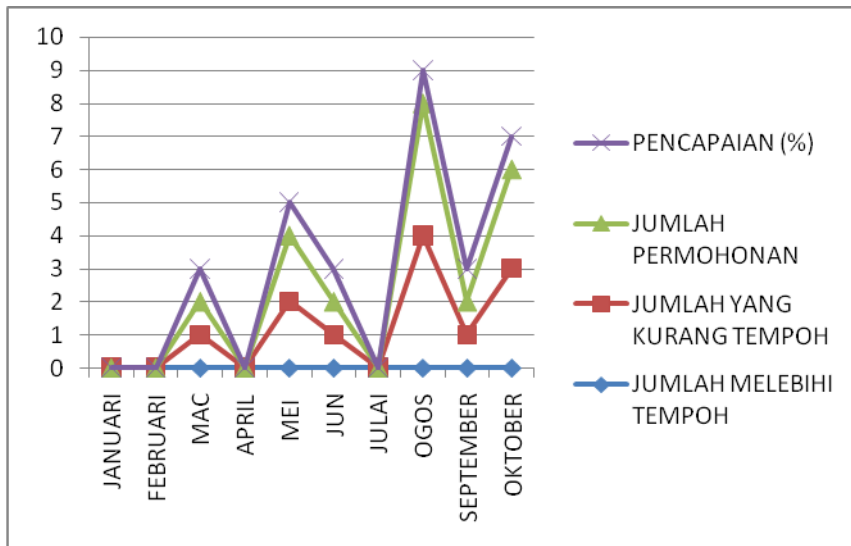
Prosedur ini juga untuk memastikan 80% proses permohonan kelulusan dapat dilaksanakan dengan terancang dan berkesan dalam masa 14 hari dari tarikh terimaan ulasan lengkap.

4.3.1.3 Rekod Perlaksanaan

- Memo permohonan masuk
- Surat ulasan

4.3.1.4 Data Pencapaian

| BULAN | JUMLAH MELEBIHI TEMPOH | JUMLAH YANG KURANG TEMPOH | JUMLAH PERMOHONAN | PENCAPAIAN (%) |
|-----------|------------------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| JANUARI | 0 | 0 | 0 | 0% |
| FEBRUARI | 0 | 0 | 0 | 0% |
| MAC | 0 | 1 | 1 | 100% |
| APRIL | 0 | 0 | 0 | 0% |
| MEI | 0 | 2 | 2 | 100% |
| JUN | 0 | 1 | 1 | 100% |
| JULAI | 0 | 0 | 0 | 0% |
| OGOS | 0 | 4 | 4 | 100% |
| SEPTEMBER | 0 | 1 | 1 | 100% |
| OKTOBER | 0 | 3 | 3 | 100% |
| JUMLAH | 0 | 12 | 12 | 100% |



4.3.1.5 Kesimpulan

Prestasi kelulusan secara keseluruhan adalah 100% dan mencapai sasaran yang ditetapkan.

4.3.2 LULUS DI PENTADBIRAN

4.3.2.1 Objektif Kualiti

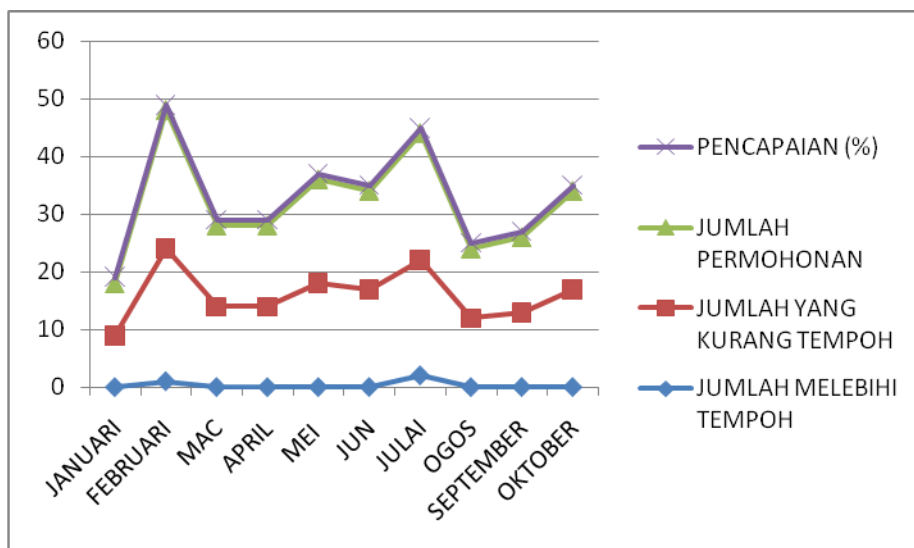
Bagi memastikan permohonan kelulusan pelan bangunan selaras dengan akta undang-undang dan garis panduan yang ditetapkan untuk menjamin perkhidmatan yang diberikan, berkualiti, mesra dan berhemah, serta meningkatkan imej rekabentuk bangunan bercirikan kemodenan, fleksibiliti dan mencerminkan identiti budaya tempatan.

4.3.2.2 Petunjuk Kualiti

Prosedur ini juga untuk memastikan 80% proses permohonan kelulusan dapat dilaksanakan dengan terancang dan berkesan dalam masa 14 hari dari tarikh terimaan ulasan lengkap.

4.3.2.3 Data Pencapaian

| BULAN | JUMLAH MELEBIHI TEMPOH | JUMLAH YANG KURANG TEMPOH | JUMLAH PERMOHONAN | PENCAPAIAN (%) |
|---------------|------------------------|---------------------------|-------------------|----------------|
| JANUARI | 0 | 9 | 9 | 100% |
| FEBRUARI | 1 | 23 | 24 | 96% |
| MAC | 0 | 14 | 14 | 100% |
| APRIL | 0 | 14 | 14 | 100% |
| MEI | 0 | 18 | 18 | 100% |
| JUN | 0 | 17 | 17 | 100% |
| JULAI | 2 | 20 | 22 | 91% |
| OGOS | 0 | 12 | 12 | 100% |
| SEPTEMBER | 0 | 13 | 13 | 100% |
| OKTOBER | 0 | 17 | 17 | 100% |
| JUMLAH | 3 | 157 | 160 | 98.7% |



4.3.2.4 Rumusan

Prestasi kelulusan secara keseluruhan adalah 98.70% mencapai sasaran yang ditetapkan.

4.4 JABATAN PENILAIAN

Laporan Jabatan ini merangkumi aspek-aspek berikut :

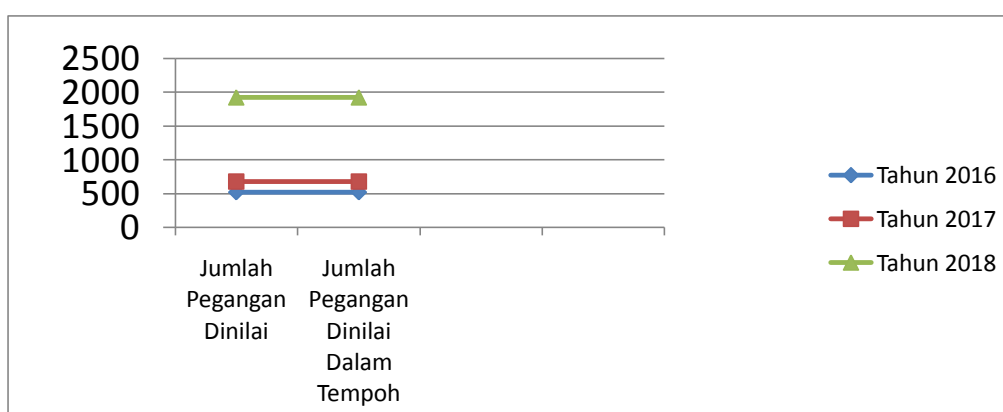
- 4.4.1 Data nilai kadaran (pindaan senarai nilai)
- 4.4.2 Data pengecualian cukai taksiran am
- 4.4.3 Data pengurusan tuntutan cukai taksiran
- 4.4.4 Data jumlah Notis E (tuntutan tungakan cukai taksiran)
- 4.4.5 Data caruman membantu kadar
- 4.4.6 Data bantahan cukai
- 4.4.7 Data pengeluaran kompaun 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 | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|--------------------------------------|------|------|-------|------------|
| Jumlah Pegangan Dinilai | 525 | 675 | 1,928 | 100% |
| Jumlah Pegangan Dinilai Dalam Tempoh | 525 | 675 | 1,928 | 100% |

Data statistik

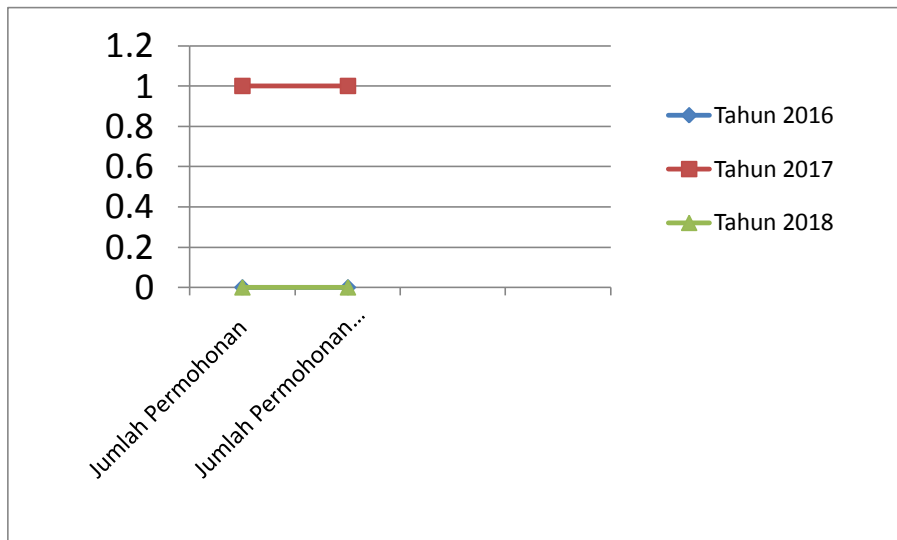


4.4.2 PENGURUSAN PENGECUALIAN CUKAI TAKSIRAN AM PK(O)-MPB-PPH-02

Data pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|--|------|------|------|-------------|
| Jumlah Permohonan | 0 | 1 | 0 | (tiada kes) |
| Jumlah Permohonan Dipertimbangkan Dalam Tempoh | 0 | 1 | 0 | (tiada kes) |

Data statistik

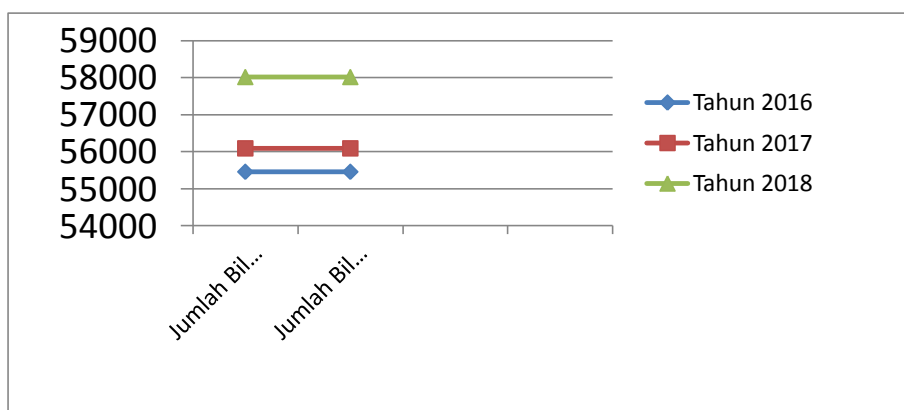


4.4.3 PROSEDUR PENGURUSAN TUNTUTAN CUKAI TAKSIRAN PK(O) – MPB – PPH-03

Data Pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|----------------------------------|--------|--------|--------|------------|
| Jumlah Bil Dikeluarkan | 55,455 | 56,093 | 58,021 | 100% |
| Jumlah Bil Dihantar Dalam Tempoh | 55,455 | 56,093 | 58,021 | 100% |

Data statistik



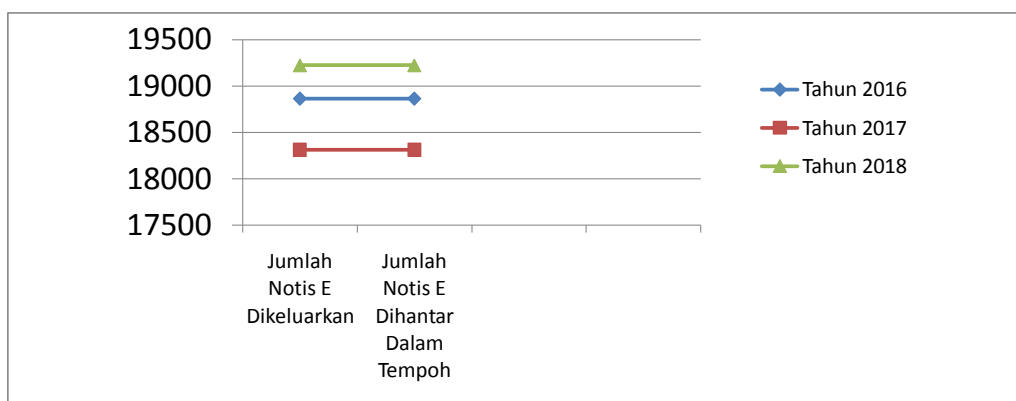
4.4.4

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

Data Pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|------------|
| Jumlah Notis E Dikeluarkan | 18,866 | 18,315 | 19,225 | 100% |
| Jumlah Notis E Dihantar Dalam Tempoh | 18,866 | 18,315 | 19,225 | 100% |

Data statistik

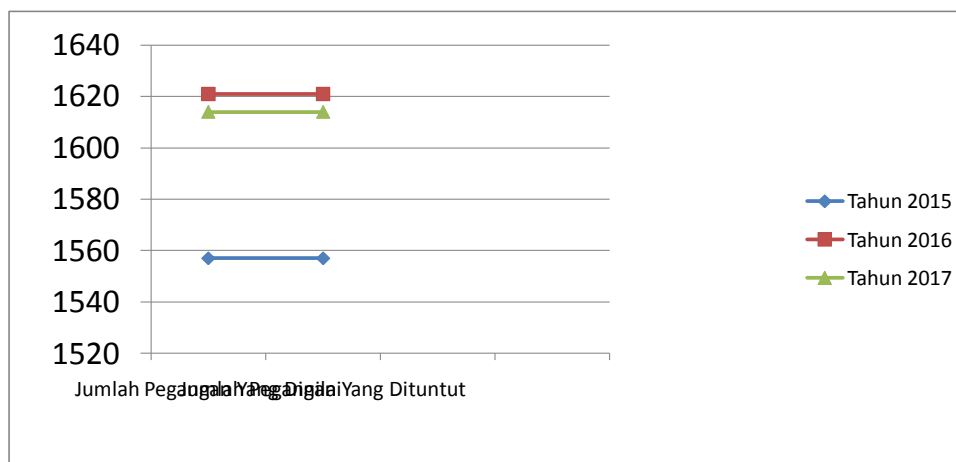


4.4.5 PROSEDUR PENGURUSAN CARUMAN BANTU KADAR PK(O) – MPB – PPH – 04

Data pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|-------------------------------|-------|-------|-------|------------|
| Jumlah Pegangan Yang Dinilai | 1,621 | 1,614 | 1,679 | 100% |
| Jumlah Pegangan Yang Dituntut | 1,621 | 1,614 | 1,679 | 100% |

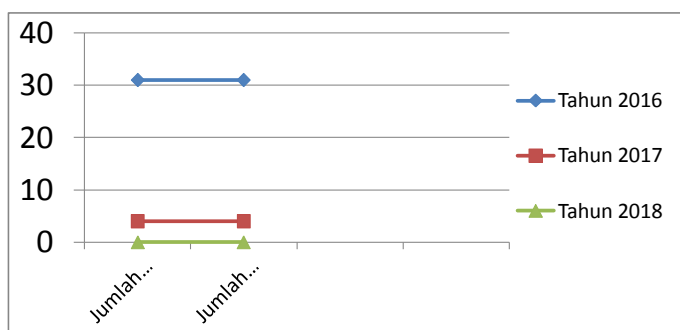
Data statistik



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

Data pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 | Pencapaian |
|--|------|------|------|------------|
| Jumlah Permohonan | 31 | 4 | 0 | Tiada kes |
| Jumlah Permohonan Yang Diproses Dalam Tempoh | 31 | 4 | 0 | Tiada kes |

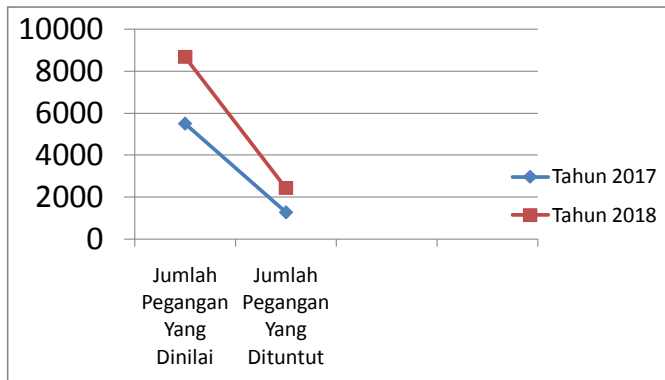


4.4.7 PENGELUARAN KOMPAUN TEMPAT LETAK KERETA PK(O) - MPB - PDH - 06

Data pencapaian

| Tahun | 2017 | 2018 |
|--|--------------|---------------|
| Jumlah Kompaun Yang Dikeluarkan | 5,495 | 8,685 |
| Jumlah Kompaun Yang Dibayar | 1,283 | 2,439 |
| Pencapaian | 24 % | 28.08% |

Data statistik

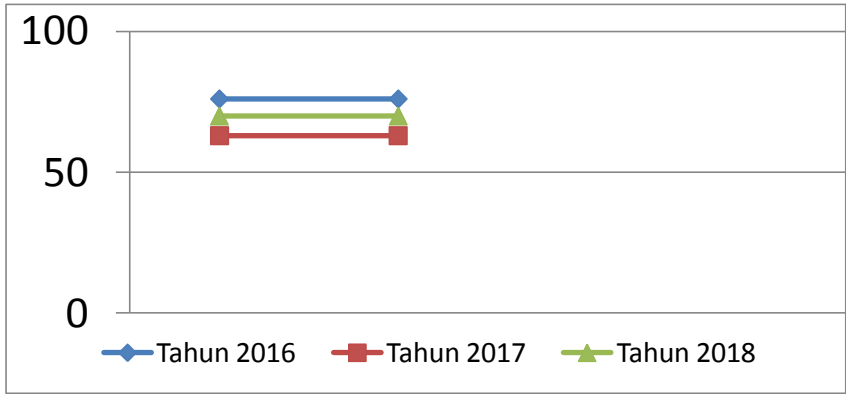


4.4.8 TUNTUTAN BAYARAN TEMPAT LETAK KERETA KHAS.PK(O)-MPB-PDH-07

Data pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|
| Jumlah Petak Khas | 76 | 63 | 70 |
| Jumlah Tuntutan | 76 | 63 | 70 |
| Pencapaian | Mencapai 100% | Mencapai 100% | Mencapai 100% |

Data statistik

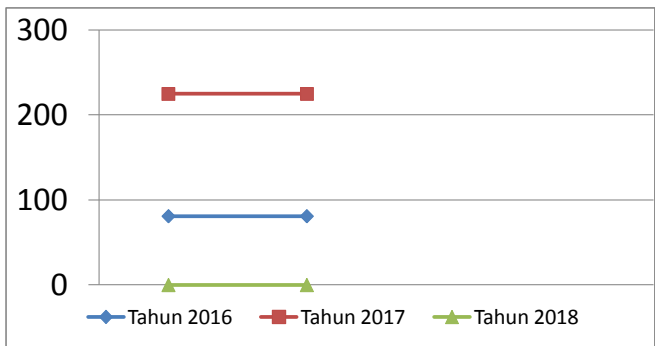


4.4.9 SEWAAN PREMIS

Data pencapaian

| Tahun | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------|
| Jumlah Permohonan | 81 | 225 | 0 |
| Jumlah Permohonan Diproses Dalam Tempoh | 81 | 225 | 0 |
| Pencapaian | 100% | 100% | 100% |

Data statistik



4.5 JABATAN PERBENDAHARAAN

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

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.

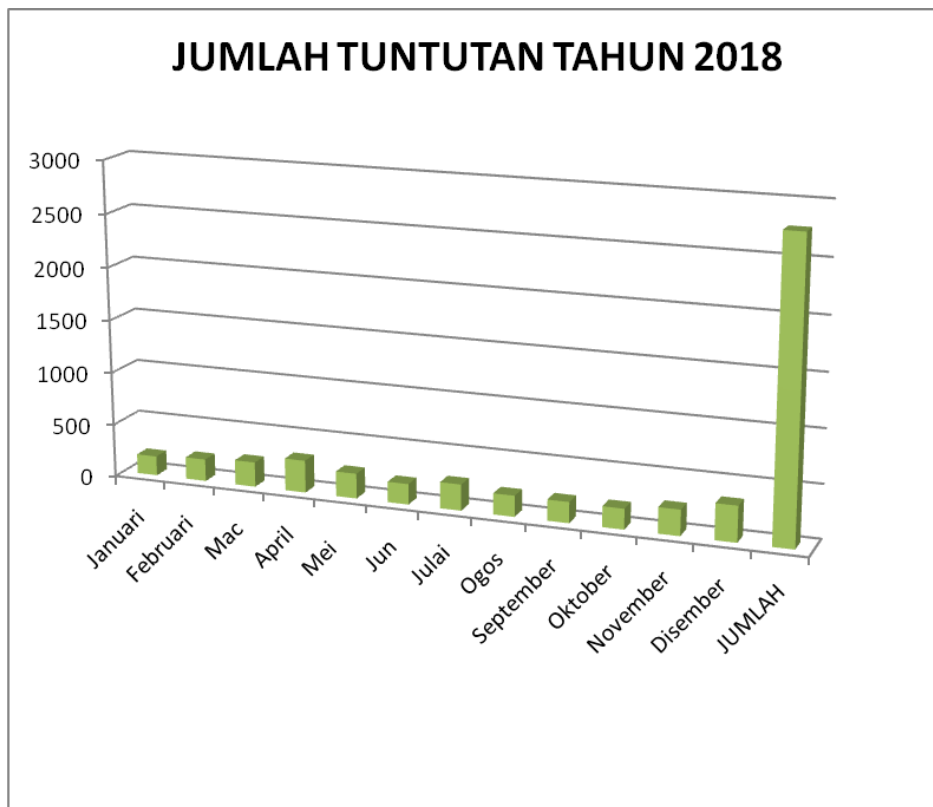
4.5.1.3 Rekod prestasi

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 2018 | % PENCAPAIAN DALAM 14 HARI |
|---------------|----------------------------|----------------------------|
| Januari | 184 | 100 |
| Februari | 208 | 100 |
| Mac | 234 | 100 |
| April | 305 | 100 |
| Mei | 236 | 100 |
| Jun | 194 | 100 |
| Julai | 246 | 100 |
| Ogos | 198 | 100 |
| September | 197 | 100 |
| Oktober | 193 | 100 |
| November | 243 | 100 |
| Disember | 337 | 100 |
| JUMLAH | 2,775 | 100% |



4.5.1.5 Rumusan

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

4.6 JAB. KESIHATAN AWAM & PERKHIDMATAN 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

Seratus peratus(100%) Permohonan Lesen Perniagaan Jenis Tidak Berisiko dan lesen Penjaja Tidak Berisiko (Pasar Malam dan Pasar Minggu) diluluskan dalam tempoh 1 hari bekerja.

Seratus peratus(100%) Permohonan Lesen Perniagaan Jenis Berisiko dan lesen Penjaja Berisiko (penjaja Beredar dan Penjaja Statik) diluluskan dalam tempoh 30 hari bekerja.

Seratus peratus(100%) Permohonan Lesen Hiburan/Tempat Hiburan diluluskan dalam tempoh 45 hari bekerja.

4.6.2 Rekod Pelaksanaan

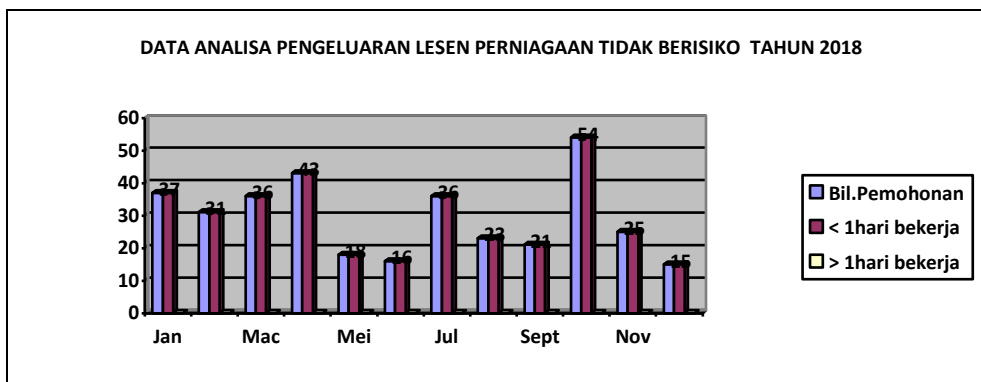
Melalui semua Rekod Permohonan yang diterima.

4.6.3 Data Pencapaian & Statistik

Berikut adalah Pencapaian Prestasi Pengeluaran Lesen Perniagaan Jenis Tidak Berisiko Dan Berisiko Tahun 2018.

4.6.4.1 KELULUSAN LESEN PERNIAGAAN JENIS TIDAK BERISIKO

| BULAN | Bil. Permohonan | < 1 hari Bekerja | > 1 hari Bekerja | Peratus pencapaian (%) |
|---------------|-----------------|------------------|------------------|------------------------|
| Jan | 37 | 37 | 0 | 100% |
| Feb | 31 | 31 | 0 | 100% |
| Mac | 36 | 36 | 0 | 100% |
| Apr | 43 | 43 | 0 | 100% |
| Mei | 18 | 18 | 0 | 100% |
| Jun | 16 | 16 | 0 | 100% |
| Julai | 36 | 36 | 0 | 100% |
| Ogos | 23 | 23 | 0 | 100% |
| Sept | 21 | 21 | 0 | 100% |
| Okt | 54 | 54 | 0 | 100% |
| Nov | 25 | 25 | 0 | 100% |
| Dis | 15 | 15 | 0 | 100% |
| JUMLAH | 355 | 355 | 0 | 100% |

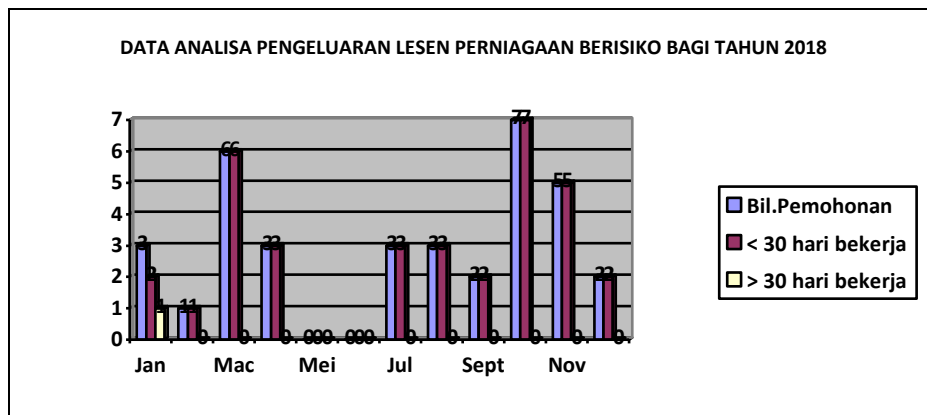


Ulasan

Prestasi pengeluaran kelulusan Lesen Perniagaan Jenis tidak Berisiko telah mematuhi prosedur dan mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan dan semua permohonan lesen jenis ini dapat dibuat dalam tempoh 1 hari bekerja yang ditetapkan.

4.6.4.2 LESEN PERNIAGAAN JENIS BERISIKO

| BULAN | Bil. Permohonan | <30 hari bekerja | >30 hari bekerja | Peratus pencapaian (%) |
|---------------|-----------------|------------------|------------------|------------------------|
| Jan | 3 | 2 | 1 | 66.67% |
| Feb | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Mac | 6 | 6 | 0 | 100% |
| Apr. | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Mei | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jun | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Julai | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Ogos | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Sept | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Okt | 7 | 7 | 0 | 100% |
| Nov | 5 | 5 | 0 | 100% |
| Dis | 2 | 2 | 0 | 100% |
| JUMLAH | 35 | 34 | 1 | 95.8% |



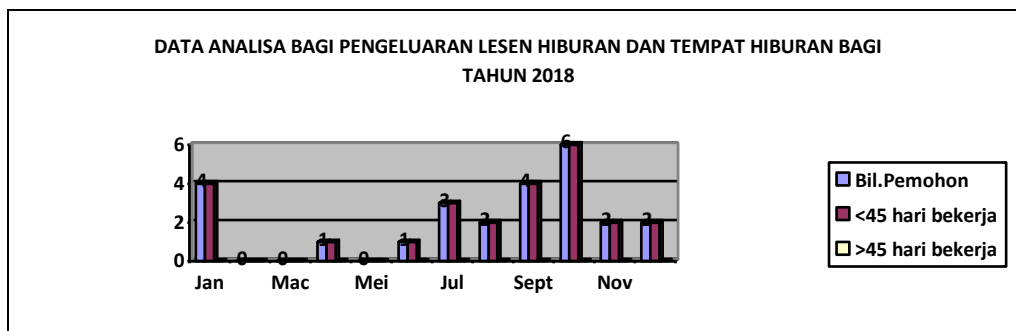
Ulasan

Secara keseluruhan prestasi pengeluaran kelulusan Lesen Perniagaan Jenis Berisiko telah mencapai 95.8% iaitu sebanyak 34 permohonan mematuhi prosedur dan mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan manakala 33.3% iaitu sebanyak 1 permohonan tidak mematuhi prosedur dan tidak mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan iaitu dalam tempoh 30 hari bekerja yang ditetapkan.

4.6.4.3 LESEN HIBURAN DAN TEMPAT HIBURAN

Berikut adalah pencapaian prestasi bagi pengeluaran lesen Hiburan Dan Tempat Hiburan 2018.

| Bulan | Bil Permohonan | < 45hari Bekerja | > 45 hari Bekerja | % pencapaian |
|---------------|----------------|------------------|-------------------|--------------|
| Jan | 4 | 4 | 0 | 100% |
| Feb | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mac | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Apr. | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Mei | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jun | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Julai | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Ogos | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Sept | 4 | 4 | 0 | 100% |
| Okt | 6 | 6 | 0 | 100% |
| Nov. | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Dis | 2 | 2 | 0 | 100% |
| JUMLAH | 25 | 25 | 0 | 100% |



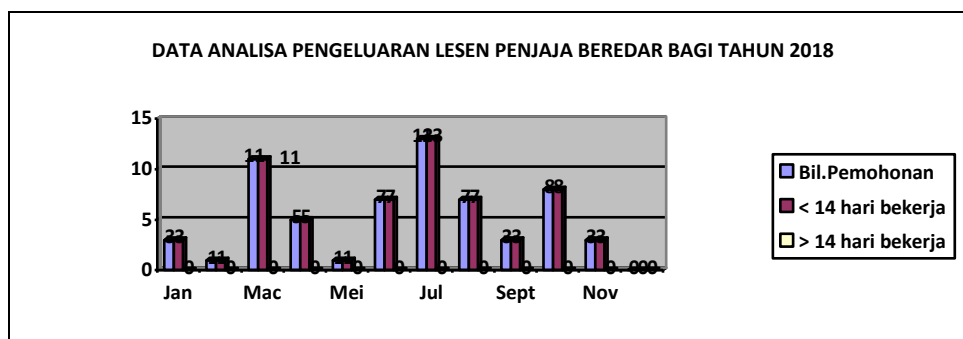
Ulasan:

Pencapaian secara keseluruhan prestasi pencapaian pengeluaran lesen hiburan dan tempat hiburan adalah mematuhi prosedur dan mencapai tempoh kelulusan yang ditetapkan.

4.6.4.4 LESEN PENJAJA BEREDAR & LESEN PENJAJA STATIK

4.6.4.4.1 KELULUSAN LESEN PENJAJA BEREDAR

| Bulan | Bil Permohonan | < 14hari Bekerja | > 14 hari Bekerja | Peratus pencapaian % |
|---------------|----------------|------------------|-------------------|----------------------|
| Jan | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Feb | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Mac | 11 | 11 | 0 | 100% |
| Apr. | 5 | 5 | 0 | 100% |
| Mei | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Jun | 7 | 7 | 0 | 100% |
| Julai | 13 | 13 | 0 | 100% |
| Ogos | 7 | 7 | 0 | 100% |
| Sept | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Okt | 8 | 8 | 0 | 100% |
| Nov. | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Dis | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUMLAH | 62 | 62 | 0 | 100% |

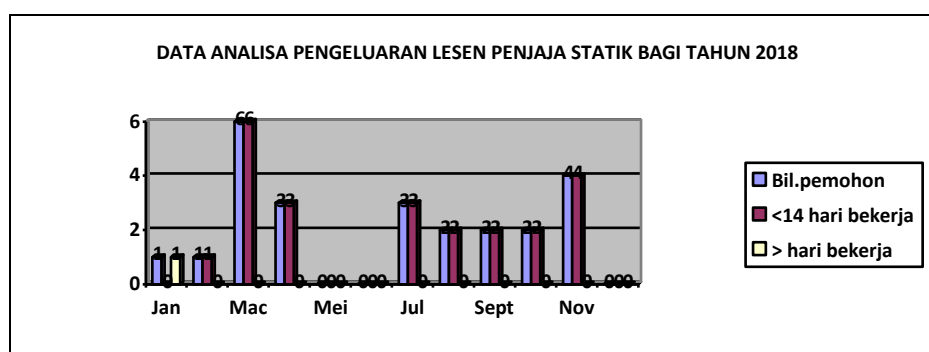


Ulasan:

Pencapaian prestasi pengeluaran kelulusan Lesen penjaja beredar telah mematuhi prosedur dan mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan dan semua permohonan lesen jenis ini dapat dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja yang ditetapkan.

4.6.4.4.2 KELULUSAN LESEN PENJAJA STATIK

| Bulan | Bil Permohonan | <14 hari bekerja | > 14 hari bekerja | Peratus pencapaian % |
|---------------|----------------|------------------|-------------------|----------------------|
| Jan | 1 | 0 | 1 | 0.00% |
| Feb | 1 | 1 | 0 | 100% |
| Mac | 6 | 6 | 0 | 100% |
| Apr | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Mei | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Jun | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Jul | 3 | 3 | 0 | 100% |
| Ogos | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Sept | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Okt | 2 | 2 | 0 | 100% |
| Nov | 4 | 4 | 0 | 100% |
| Dis | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Jumlah | 24 | 23 | 1 | 87.50% |



Ulasan:

Pencapaian prestasi pengeluaran lesen Penjaja Statik telah mencapai 87.50% iaitu sebanyak 23 permohonan mematuhi prosedur dan mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan manakala sebanyak 1 permohonan tidak mencapai sasaran tempoh yang ditetapkan iaitu dalam tempoh 30 hari bekerja yang ditetapkan.

4.7 JABATAN LANSKAP

Laporan Jabatan ini merangkumi 1 aspek sahaja iaitu:

4.7.1 Permohonan kelulusan pelan lanskap

4.7.1 PERMOHONAN KELULUSAN PELAN LANDSKAP

4.7.1.1 Objektif Kualiti

Kelulusan Permohonan Pelan Landskap akan dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.7.1.2 Petunjuk Kualiti

Kelulusan Permohonan Pelan Landskap akan dikeluarkan 80% dalam tempoh **14 hari** dari tarikh penerimaan permohonan lengkap daripada Bahagian OSC dan mematuhi syarat-syarat kelulusan.

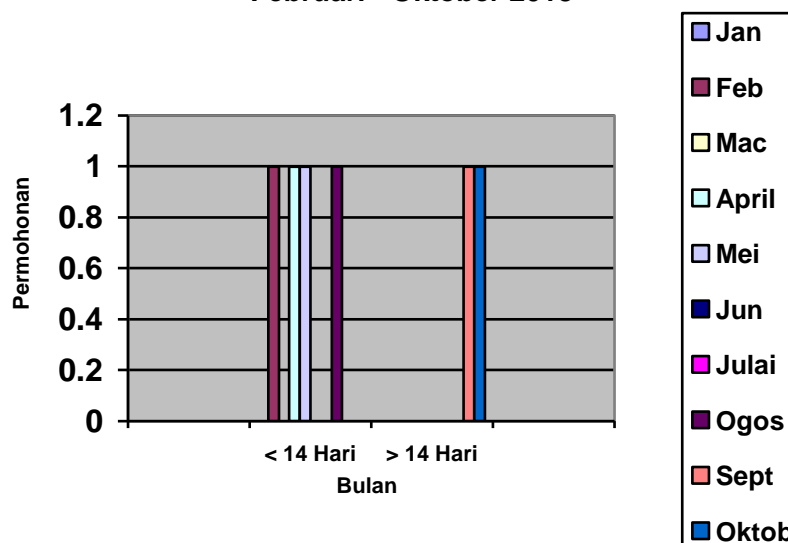
4.7.1.3 Rekod Perlaksanaan

- i. Memo permohonan masuk
- ii. Surat pemakluman

4.7.1.4 Data pencapaian dan statistik

| Bulan | Jumlah Permohonan | Bil Kelulusan < 7 Hari | Bil Kelulusan > 7 Hari | Peratus (%) |
|---------------|-------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| Januari | 0 | 0 | 0 | - |
| Februari | 1 | 1 | 0 | 100 |
| Mac | 0 | 0 | 0 | - |
| April | 1 | 1 | 0 | 100 |
| Mei | 2 | 2 | 0 | 100 |
| Jun | 0 | 0 | 0 | - |
| Julai | 0 | 0 | 0 | - |
| Ogos | 1 | 1 | 0 | 100 |
| September | 1 | 1 | 0 | 100 |
| Oktober | 1 | 0 | 1 | 75 |
| JUMLAH | 7 | 6 | 1 | 95.83% |

Pencapaian Permohonan Kelulusan Pelan Landskap
Februari - Oktober 2018



4.7.1.5 Kesimpulan

Daripada analisis didapati proses Kelulusan Permohonan Pelan Landskap **mencapai** objektif kualiti berdasarkan penanda aras pencapaian bagi Kelulusan Permohonan Pelan Landskap adalah 80%.

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 Januari 2018 sehingga Oktober 2018.

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 (OSC)

4.8.2.1. PERMOHONAN PELAN BANGUNAN (B1)

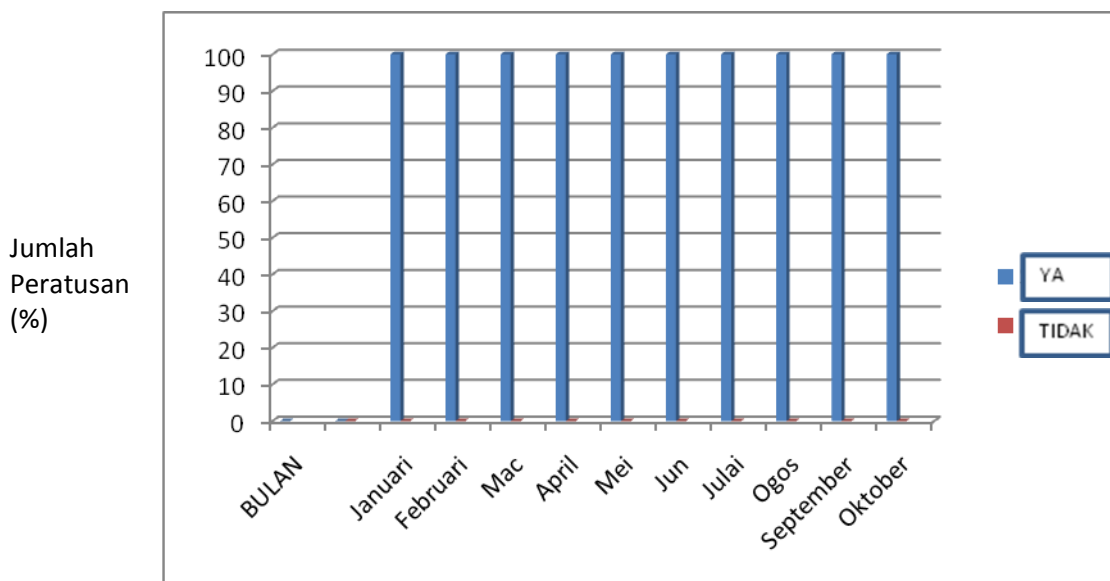
Sepanjang tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018, jumlah permohonan yang diterima bagi kategori Pelan Bangunan (B1) adalah sebanyak 54 permohonan dan pencapaian piagam yang ditetapkan oleh Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) bagi proses kelulusan permohonan ini adalah 69 hari.

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|-----|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | 6 | 6 | 100 | 0 | 0 |
| April | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | 6 | 6 | 100 | 0 | 0 |
| September | 7 | 7 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 7 | 7 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 54 | 54 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 1 menunjukkan sebanyak 54 permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 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

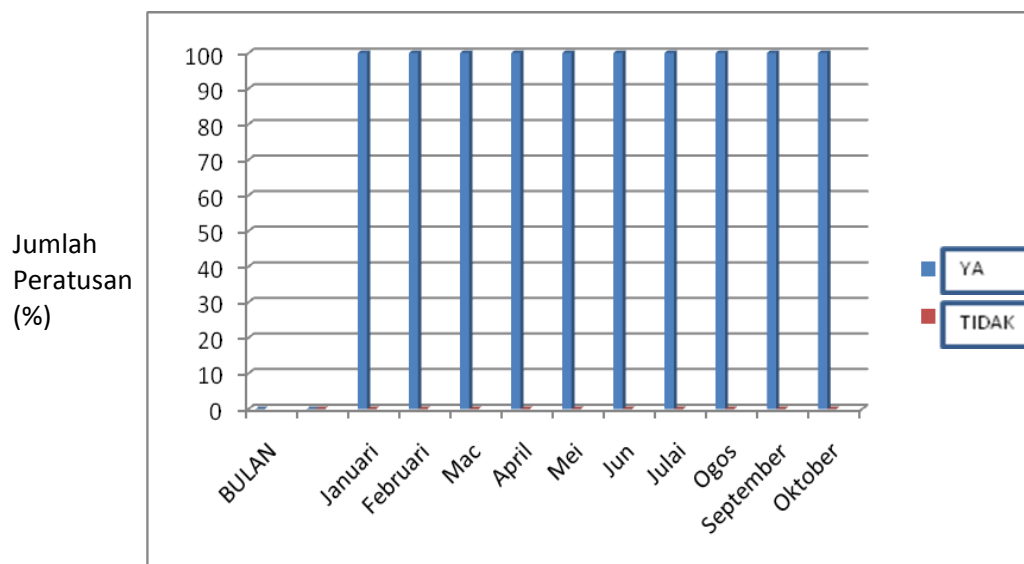


Jadual 2: Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Objektif 2

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|-----|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | 6 | 6 | 100 | 0 | 0 |
| April | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | 6 | 6 | 100 | 0 | 0 |
| September | 7 | 7 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 7 | 7 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 54 | 54 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 2. Dalam tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018, semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh 28 hari dari tarikh terima lengkap di Bahagian OSC. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 2**.

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

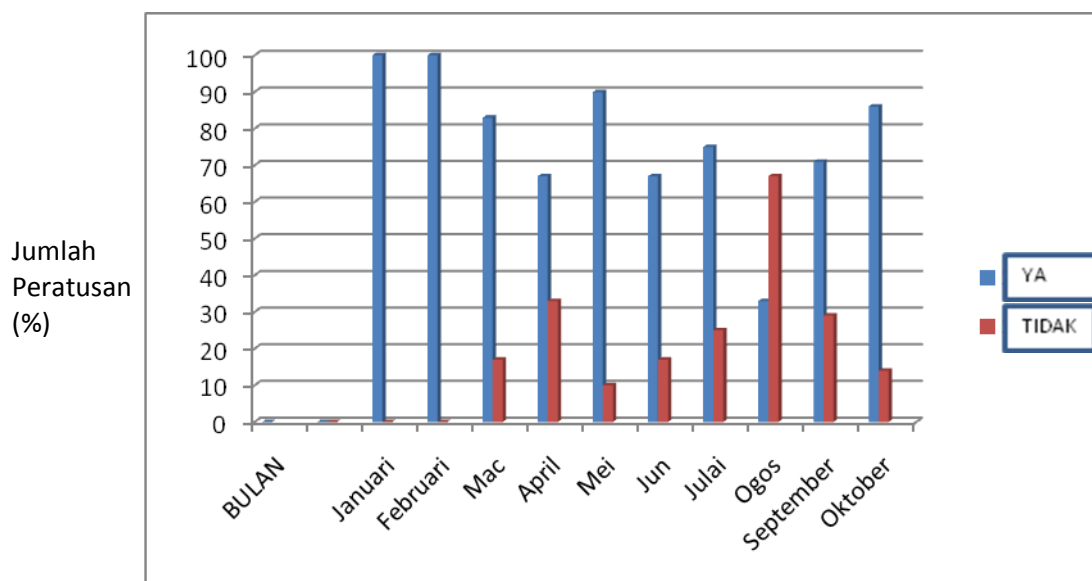


Jadual 3 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Bangunan (B1) bagi Objektif 3

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|-----------|------------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | 6 | 5 | 83 | 1 | 17 |
| April | 3 | 2 | 67 | 1 | 33 |
| Mei | 10 | 9 | 90 | 1 | 10 |
| Jun | 3 | 2 | 67 | 1 | 17 |
| Julai | 4 | 3 | 75 | 1 | 25 |
| Ogos | 6 | 2 | 33 | 4 | 67 |
| September | 7 | 5 | 71 | 2 | 29 |
| Oktober | 7 | 6 | 86 | 1 | 14 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 54 | 42 | 100 | 12 | 100 |

Jadual 3. Di dapati sejumlah 42 permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018, mencapai piagam dalam tempoh 37 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap manakala 12 permohonan melebihi tempoh masa yang ditetapkan. 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)

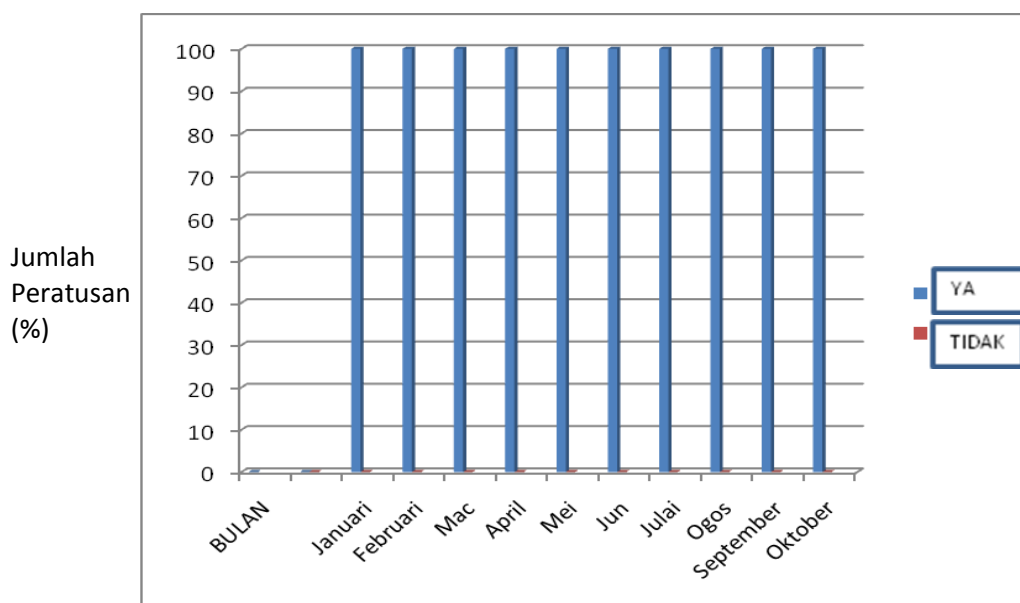
Sepanjang tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 sebanyak 10 permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kejuruteraan (A24).

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | - | - | 100 | 0 | 0 |
| April | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | - | - | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | 100 | 0 | 0 |
| September | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 4 menunjukkan semua permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 4**.

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

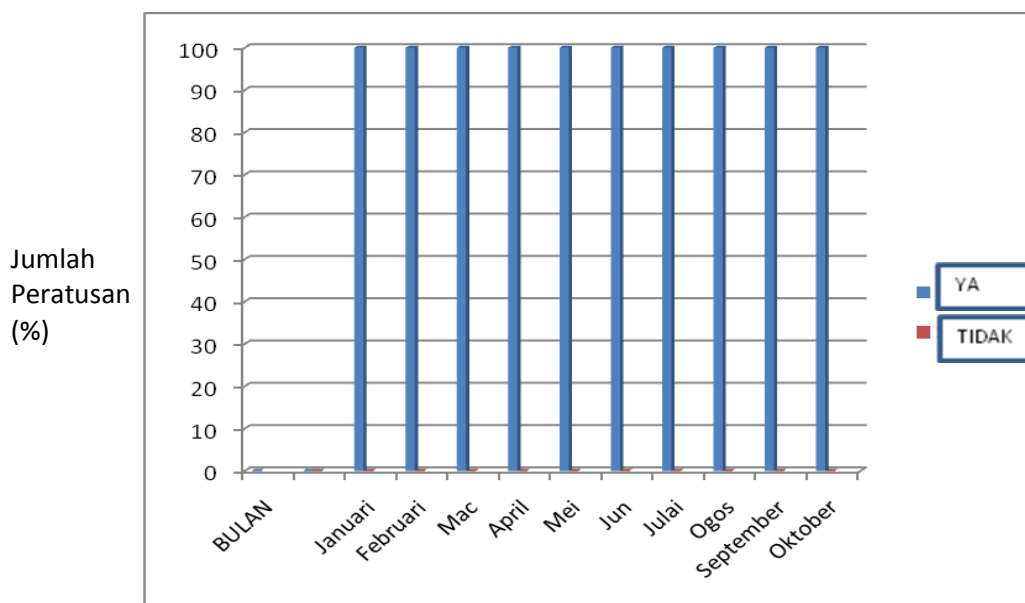


Jadual 5 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) Bagi Objektif 2

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | - | - | - | - | - |
| April | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | - | - | - | - | - |
| Julai | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | - | - | - |
| September | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 5 Semua permohonan telah berjaya diangkat dalam tempoh masa yang ditetapkan bagi Januari 2018 sehingga Oktober 2018. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 5**.

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

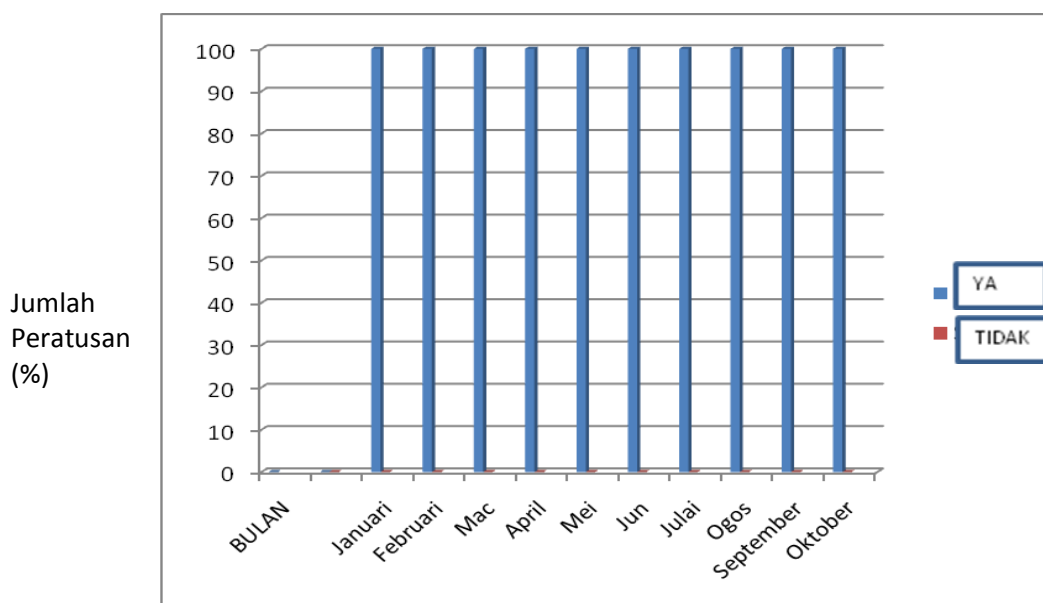


Jadual 6 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kejuruteraan (A24) bagi Objektif 3

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Februari | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mac | - | - | - | - | - |
| April | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | - | - | - | - | - |
| Julai | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | - | - | - |
| September | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 10 | 10 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 6 Semua permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 mencapai piagam dalam tempoh 57 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. 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 2018 sehingga Oktober 2018, tiada permohonan telah diterima bagi permohonan pelan kerja tanah (A15).

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|---|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | | 0 | 0 |
| Februari | - | - | | 0 | 0 |
| Mac | - | - | | 0 | 0 |
| April | - | - | | 0 | 0 |
| Mei | - | - | | 0 | 0 |
| Jun | - | - | | 0 | 0 |
| Julai | - | - | | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | | 0 | 0 |
| September | - | - | | 0 | 0 |
| Oktober | - | - | | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | - | - | | 0 | 0 |

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|---|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | | 0 | 0 |
| Februari | - | - | | 0 | 0 |
| Mac | - | - | | 0 | 0 |
| April | - | - | | 0 | 0 |
| Mei | - | - | | 0 | 0 |
| Jun | - | - | | 0 | 0 |
| Julai | - | - | | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | | 0 | 0 |
| September | - | - | | 0 | 0 |
| Oktober | - | - | | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | - | - | | 0 | 0 |

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|---|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | | 0 | 0 |
| Februari | - | - | | 0 | 0 |
| Mac | - | - | | 0 | 0 |
| April | - | - | | 0 | 0 |
| Mei | - | - | | 0 | 0 |
| Jun | - | - | | 0 | 0 |
| Julai | - | - | | 0 | 0 |
| Ogos | - | - | | 0 | 0 |
| September | - | - | | 0 | 0 |
| Oktober | - | - | | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | - | - | | 0 | 0 |

Jadual 7, 8 dan 9 menunjukkan tiada permohonan diterima.

4.8.2.4 PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG (A13 & A09)

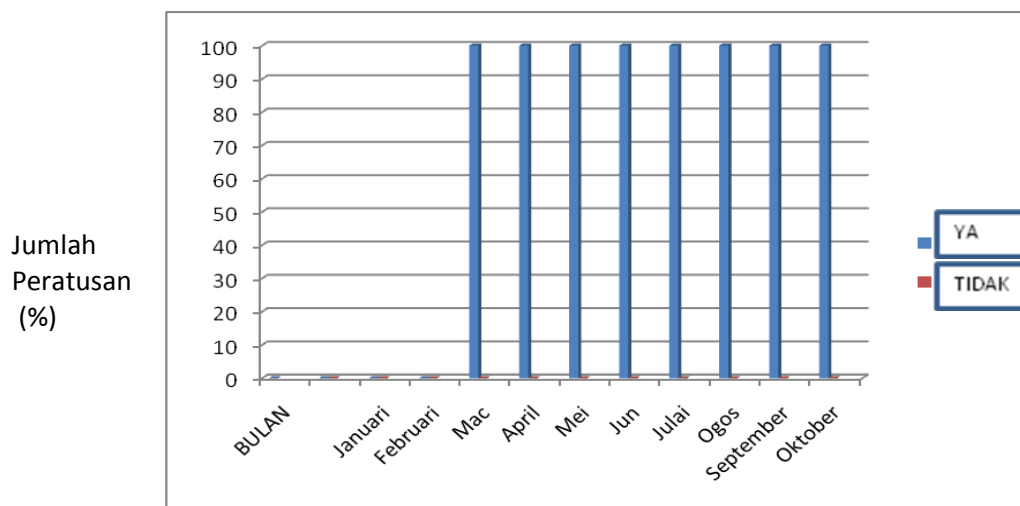
Bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018, sebanyak 24 permohonan yang diterima bagi permohonan pelan kebenaran merancang (A13 & A09).

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

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | - | - | - |
| Februari | - | - | - | - | - |
| Mac | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| April | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | 5 | 5 | 100 | 0 | 0 |
| September | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 24 | 24 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 10 menunjukkan sebanyak 24 permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018, telah diurus / diedarkan dalam masa 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. Peratusan tersebut boleh dilihat seperti di **Rajah 10**.

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

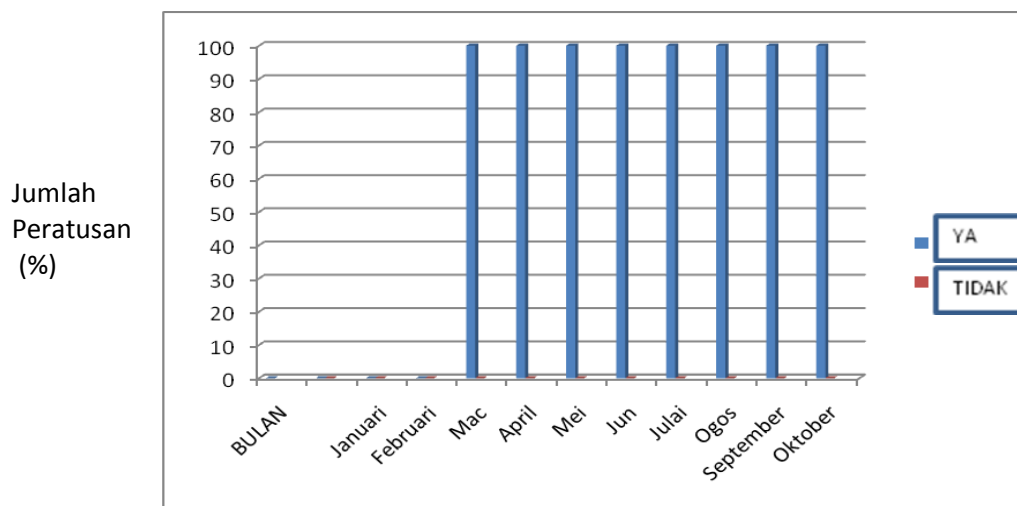


Jadual 11 : Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13 & A09) Bagi Objektif 2

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | - | - | - |
| Februari | - | - | - | - | - |
| Mac | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| April | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | 5 | 5 | 100 | 0 | 0 |
| September | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 24 | 24 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 11 menunjukkan semua permohonan atau 100% permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 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



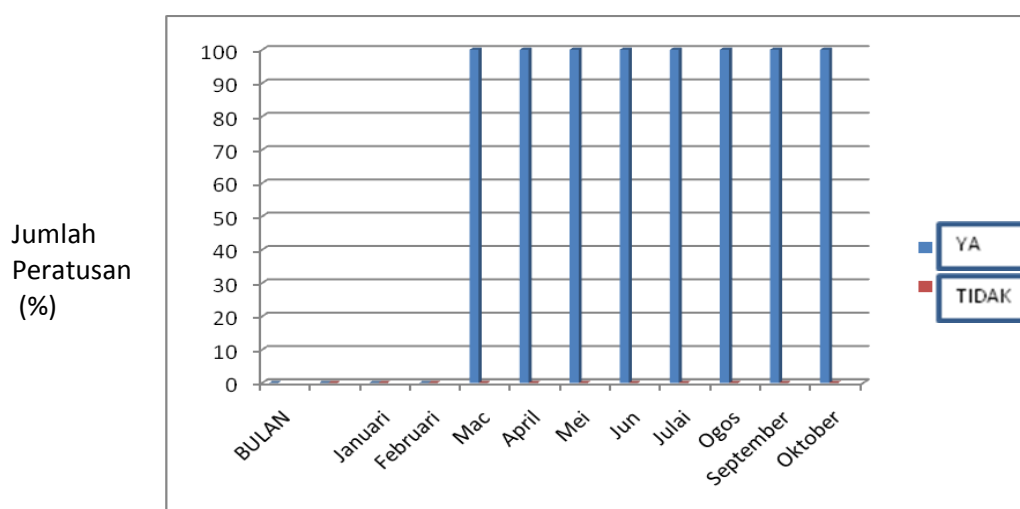
Jadual 12: Laporan Ringkas Data Permohonan Pelan Kebenaran Merancang (A13) Bagi Objektif 3

| BULAN | JUMLAH PERMOHONAN | JUMLAH DAN PERATUSAN URUS / EDAR PERMOHONAN DALAM TEMPOH 3 HARI DARI TARIKH TERIMA LENGKAP | | | |
|---------------------------|-------------------|--|------------|----------|----------|
| | | YA | % | TIDAK | % |
| Januari | - | - | - | - | - |
| Februari | - | - | - | - | - |
| Mac | 4 | 4 | 100 | 0 | 0 |
| April | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Mei | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Jun | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| Julai | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Ogos | 5 | 5 | 100 | 0 | 0 |
| September | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Oktober | 3 | 3 | 100 | 0 | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | 24 | 24 | 100 | 0 | 0 |

Jadual 12 didapati 14 permohonan bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 mencapai piagam dalam tempoh 69 hari dari tarikh penerimaan

permohonan lengkap manakala 1 permohonan lagi melebihi tempoh masa yang ditetapkan. 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 2018 sehingga Oktober 2018. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 13(a).

Jadual 13(a) : Perancangan Jadual / Tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) Majlis Perbandaran Bentong Bagi Tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018.

| BULAN | BIL. MESYUARAT | TARIKH TENTATIF | HARI | TARIKH SEBENAR MESYUARAT | HARI |
|----------|----------------|------------------|--------|--------------------------|--------|
| JANUARI | 01/2018 | 11 JANUARI 2018 | KHAMIS | 16 JANUARI 2018 | SELASA |
| | 02/2018 | 25 JANUARI 2018 | KHAMIS | 29 JANUARI 2018 | ISNIN |
| FEBRUARI | 03/2018 | 08 FEBRUARI 2018 | KHAMIS | 12 FEBRUARI 2018 | ISNIN |
| | 04/2018 | 21 FEBRUARI 2018 | RABU | 23 FEBRUARI 2018 | JUMAAT |
| MAC | 05/2018 | 07 MAC 2018 | RABU | 08 MAC 2018 | KHAMIS |
| | 06/2018 | 21 MAC 2018 | RABU | 21 MAC 2018 | RABU |
| APRIL | 07/2018 | 04 APRIL 2018 | RABU | 05 APRIL 2018 | KHAMIS |
| | 08/2018 | 17 APRIL 2018 | SELASA | 17 APRIL 2018 | SELASA |
| MEI | 09/2018 | 08 MEI 2018 | SELASA | 16 MEI 2018 | RABU |
| | 10/2018 | 23 MEI 2018 | RABU | 30 MEI 2018 | RABU |

| | | | | | |
|-------|---------|-------------------|--------|-------------------|--------|
| JUN | 11/2018 | 07 JUN 2018 | KHAMIS | 07 JUN 2018 | KHAMIS |
| | 12/2018 | 21 JUN 2018 | KHAMIS | 28 JUN 2018 | KHAMIS |
| JULAI | 13/2018 | 05 JULAI 2018 | KHAMIS | 10 JULAI 2018 | SELASA |
| | 14/2018 | 18 JULAI 2018 | RABU | 20 JULAI 2018 | JUMAAT |
| OGOS | 15/2018 | 02 OGOS 2018 | KHAMIS | 08 OGOS 2018 | RABU |
| | 16/2018 | 15 OGOS 2018 | RABU | 20 OGOS 2018 | ISNIN |
| SEPT | 17/2018 | 05 September 2018 | Rabu | 03 SEPTEMBER 2018 | ISNIN |
| | 18/2018 | 19 September 2018 | Rabu | 26 SEPTEMBER 2018 | RABU |
| OKT | 19/2018 | 10 Oktober 2018 | Rabu | 17 OKTOBER 2018 | RABU |
| | 20/2018 | 23 Oktober 2018 | Selasa | 29 OKTOBER 2018 | ISNIN |

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 bagi semua jenis permohonan telah berjaya dilaksanakan sepenuhnya (100%) bagi tempoh Januari 2018 sehingga Oktober 2018 manakala bagi objektif 2 dan 3 telah menunjukkan prestasi penambakan yang cemerlang bagi tempoh yang sama. Ringkasan data adalah seperti di Jadual 14(a) hingga 14(c)

Jadual 14(a): Ringkasan Data Keseluruhan Bagi Januari 2018 sehingga Oktober 2018

| 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) | 54 | 54 | 0 | 54 | 0 | 54 | 0 |
| Pelan Kejuruteraan (A24) | 10 | 10 | 0 | 10 | 0 | 10 | 0 |
| Pelan Kerja Tanah (A15) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pelan Kebenaran merancang (A13 & A09) | 24 | 24 | 0 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| Jumlah Permohonan Keseluruhan | 87 | 87 | 0 | 87 | 0 | 87 | 0 |
| Purata Peratusan Pencapaian (%) | | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |

Sumber : Bahagian Pusat Setempat (OSC) 2018

4.9 BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

4.9.1 Objektif kualiti

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

4.9.2 Data pencapaian

| BIL. | DATA UNTUK DIANALISA | KEKERAPAN ANALISA | TANGGUNG JAWAB ANALISA | KAEDAH ANALISA |
|------|--|-------------------|------------------------|----------------|
| 1. | Kepuasan Pelanggan 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. | Keakuran Perkhidmatan Bilangan saman yang tidak dapat didaftarkan di Mahkamah dalam masa 60 hari dari tarikh penerimaan kes. | 6 bulan | Ketua Bahagian | Carta Bar |
| 3. | Gerak Laku Kerja (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. | Pembekal -TIADA- | TIADA | TIADA | TIADA |

| BULAN/ TAHUN 2018 | JUMLAH KOMPAUN | JUMLAH KOMPAUN N YANG DIBAYAR | JUMLAH KOMPAUN YANG BELUM DIBAYAR | JUMLAH IP DIDAFTAR DI BUU | JUMLAH IP DITOLAK/ DITUTUP | IP LENGKAP/ KES MAHKAMAH | PENYEDIAAN DOKUMEN SAMAN MAHKAMAH (14 HARI) |
|-------------------------|-------------------|--|---|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| JAN | 124 | 83 | 41 | - | - | - | - |
| FEB | 80 | 50 | 30 | - | - | - | - |
| MAC | 93 | 59 | 34 | - | - | - | - |
| APRIL | 55 | 29 | 26 | - | - | - | - |
| MEI | 14 | 8 | 6 | - | - | - | - |
| JUN | 17 | 10 | 7 | - | - | - | - |
| JULAI | 195 | 136 | 59 | - | - | - | - |
| OGOS | 254 | 167 | 87 | 20 | 2 | 18 | 18 |
| SEPT | 80 | 39 | 41 | 7 | - | - | - |
| OKT | 33 | 16 | 17 | - | - | - | - |
| JUMLAH | 945 | 597 | 348 | 27 | 2 | 18 | 18 |

- 1 Daripada jumlah IP yang didaftarkan dari Januari sehingga Oktober 2018:
 - (a) IP yang dibatalkan/ditutup adalah sebanyak 2 kertas siasatan.
 - (b) IP yang lengkap adalah sebanyak 18 kertas siasatan.
- 2 Daripada bilangan IP yang lengkap dokumen saman Mahkamah yang dapat disediakan dalam 14 hari adalah sebanyak 18 kertas siasatan.
- 3 Kesimpulannya, dokumen saman Mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.

ANALISA DATA KEPUASAN PELANGGAN 2018

| BULAN /TAHUN 2018 | JUMLAH KOMPAN YANG DITERIMA |
|-------------------|--------------------------------|
| JAN | 124 |
| FEB | 80 |
| MAC | 93 |
| APRIL | 55 |
| MEI | 14 |
| JUN | 17 |
| JULAI | 195 |
| OGOS | 254 |
| SEPTEMBER | 80 |
| OKTOBER | 33 |
| JUMLAH | 945 |

ANALISA DATA KEAKURAN PERKHIDMATAN 2018

| BULAN /TAHUN 2018 | JUMLAH IP DIDAFTAR | JUMLAH IP YANG BATAL/TUTUP |
|----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| JAN | - | - |
| FEB | - | - |
| MAC | - | - |
| APRIL | - | - |
| MEI | | |
| JUN | | |
| JULAI | | |
| OGOS | | |
| SEPTEMBER | 20 | 2 |
| OKTOBER | 7 | - |
| JUMLAH | 27 | 2 |

4.9.3 KESIMPULAN BAGI KEAKURAN PERKHIDMATAN

- (1) Berdasarkan pada Analisa Data Keakuran Perkhidmatan daripada bulan Januari sehingga Oktober hanya terdapat **27** Kertas Siasatan yang didaftarkan di Bahagian Undang-Undang. Daripada **27** Kertas Siasatan tersebut, 2 kes telah ditutup atas alasan berikut :-
 - (i) Terdapat penyelesaian oleh OKS sebelum pendakwaan di Mahkamah; dan
 - (ii) Bukti/dokumen sokongan bagi IP tersebut tidak diperolehi oleh Pegawai Penyiasat daripada Jabatan/Bahagian yang memulakan tindakan penguatkuasaan.
- (2) Tunggakan Kertas Siasatan daripada bulan Januari sehingga Oktober 2018 adalah sebanyak **247** kes yang masih dalam tindakan Pegawai Penyiasat atas alasan berikut :-
 - (i) Pegawai Penyiasat yang dilantik adalah di bawah kawalan Ketua Jabatan/Bahagian secara terus. Bahagian Undang-undang akan membuat semakan dan memantau proses penyediaan kertas siasatan supaya ia teratur daripada segi perundangan.
 - (ii) Pegawai Penyiasat daripada setiap Jabatan/Bahagian mempunyai keutamaan untuk menyelesaikan tugas hakiki sebagaimana yang diarahkan oleh Ketua Jabatan/Bahagian.
- (3) Daripada 27 kes yang didaftar sebagai kertas siasatan, 18 kertas siasatan telah lengkap dan dokumen saman Mahkamah dapat disediakan dalam tempoh 14 hari.
- (4) Penyelesaian bagi tunggakan IP yang masih dalam tindakan Pegawai Penyiasat antaranya adalah :-
 - (i) Unit siasatan telah ditubuhkan pada bulan Ogos 2018 yang diletakkan di bawah Jabatan Penguatkuasaan. Unit ini terdiri daripada :-
 - (i) Ketua Unit;
 - (ii) Pegawai Penyiasat;
 - (iii) Pen Pegawai Penyiasat; dan
 - (iv) Kerani.
 - (ii) Hasil daripada unit siasatan ini , terdapat 27 kes telah dibuka oleh Pegawai Penyiasat bagi kesalahan-kesalahan di bawah Akta dan Undang-Undang Kecil. Walaubagaimanapun, unit

ini dalam proses untuk menyelaraskan tindakan bagi kes-kes yang tertunggak daripada bulan Januari sehingga bulan Julai 2018.

4.10 JABATAN PENGUATKUASAAN

Laporan Bahagian ini meliputi tiga aspek iaitu:

- 4.10.1 Mendaftar kompaun ke dalam sistem 100% dalam tempoh 24 jam selepas dikeluarkan oleh anggota.
- 4.10.2 Tiada kesilapan dalam pengeluaran kompaun mengikut peruntukan akta.
- 4.10.3 Aduan awam 70% diperiksa dalam tempoh 7 hari bekerja.

4.10.1 MENDAFTAR KOMPAUN KE DALAM SISTEM DALAM TEMPOH 24 JAM SELEPAS DIKELUARKAN OLEH ANGGOTA.

4.10.1.1 Objektif kualiti

Mendaftar kompaun ke dalam sistem dalam tempoh 24 jam selepas dikeluarkan oleh anggota.

4.10.1.2 Petunjuk Prestasi

Tawaran kompaun perlu didaftarkan ke dalam sistem kompaun 100% dalam tempoh 24jam selepas ianya dikeluarkan.

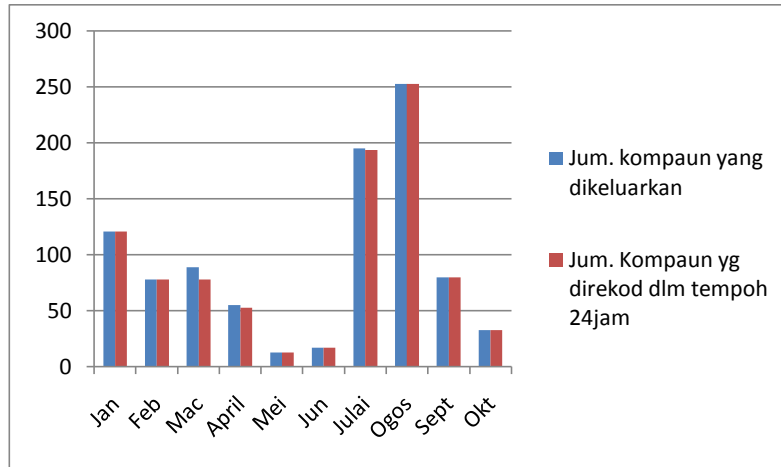
4.10.1.3 Rekod Pelaksanaan

Rekod dalam sistem kompaun

4.10.1.4 Data Pencapaian

| BULAN/ 2018 | JUMLAH KOMPAUN YANG DIKELUARKAN | JUMLAH KOMPAUN YANG DIREKOD DLM TEMPOH 24 JAM | % |
|------------------------|--|--|------------|
| JANUARI | 121 | 121 | 100 |
| FEBRUARI | 78 | 78 | 100 |
| MAC | 89 | 78 | 87.6 |
| APRIL | 55 | 53 | 96.36 |
| MEI | 13 | 13 | 100 |
| JUN | 17 | 17 | 100 |
| JULAI | 195 | 194 | 99.48 |
| OGOS | 253 | 253 | 100 |
| SEPTEMBER | 80 | 80 | 100 |
| OKTOBER | 33 | 33 | 100 |
| JUMLAH | 934 | 920 | 98% |

4.10.1.5 Teknik statistik



4.10.1.6 Rumusan

Rekod bagi bilangan kompaun yang berjaya didaftarkan di dalam sistem kompaun dalam tempoh 24 jam sepanjang tempoh bulan Januari hingga Oktober bagi tahun 2018 adalah 98%. Terdapat beberapa kompaun yang tidak dapat didaftarkan seperti yang ditetapkan atas beberapa sebab diantaranya adalah seperti berikut :-

- i) Capaian bagi sistem kompaun terganggu.
- ii) Kelewatan anggota penguatkuasa untuk mendaftarkan maklumat kompaun yang dikeluarkan secara manual ke dalam sistem.

Penambahbaikan

Bagi menangani perkara ini penggunaan sistem handheld akan dilaksanakan sepenuhnya pada tahun 2019. Manakala pengeluaran kompaun secara manual akan dihentikan selepas setiap anggota dibekalkan dengan mesin handheld.

4.10.2 TIADA KESILAPAN DALAM PENGELUARAN KOMPAUN MENGIKUT PERUNTUKAN AKTA

4.10.2.1 Objektif kualiti

Tiada kesilapan (100%) dalam pengeluaran kompaun mengikut peruntukan Akta.

4.10.2.2 Petunjuk Prestasi

Tiada pembatalan dalam rekod pengeluaran kompaun oleh anggota penguatkuasa yang melibatkan peruntukan Akta

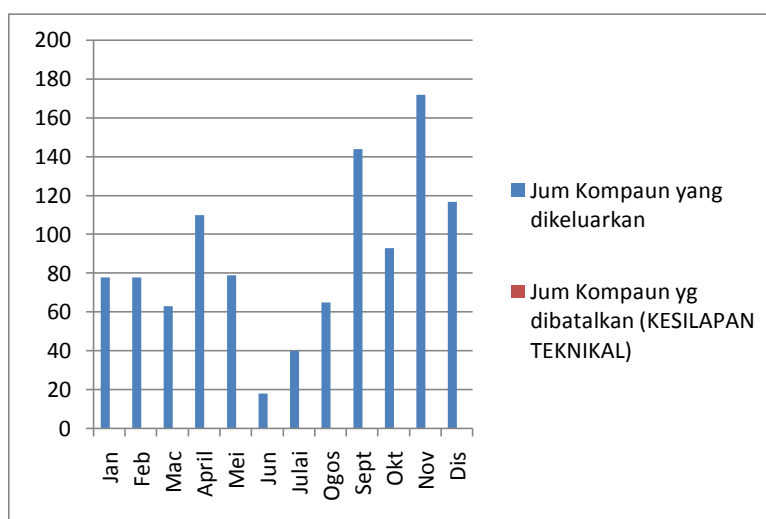
4.10.2.3 Rekod Pelaksanaan

MPB/PKU/10/4 (Fail Undang – undang)

4.10.2.4 Data Pencapaian

| BULAN/ 2018 | JUMLAH KOMPAUN YANG DIKELUARKAN | JUMLAH KOMPAUN YANG DIBATALKAN (KESILAPAN TEKNIKAL) | % |
|----------------|---------------------------------------|--|-----|
| JANUARI | 121 | 0 | 100 |
| FEBRUARI | 78 | 0 | 100 |
| MAC | 89 | 0 | 100 |
| APRIL | 55 | 0 | 100 |
| MEI | 13 | 0 | 100 |
| JUN | 17 | 0 | 100 |
| JULAI | 195 | 0 | 100 |
| OGOS | 253 | 0 | 100 |
| SEPTEMBER | 80 | 0 | 100 |
| OKTOBER | 33 | 0 | 100 |

4.10.2.5 Teknik statistik



4.10.2.6 Rumusan

Tiada rekod pembatalan kompaun melibatkan peruntukkan Akta

4.10.3 ADUAN AWAM DIPERIKSA DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA

4.10.3.1 Objektif kualiti

Memastikan aduan awam yang diterima di Jabatan Penguatkuasaan di buat pemeriksaan dan diambil tindakan 70% dalam tempoh 7 hari bekerja.

4.10.3.2 Petunjuk Prestasi

Aduan yang diterima diperiksa dan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja

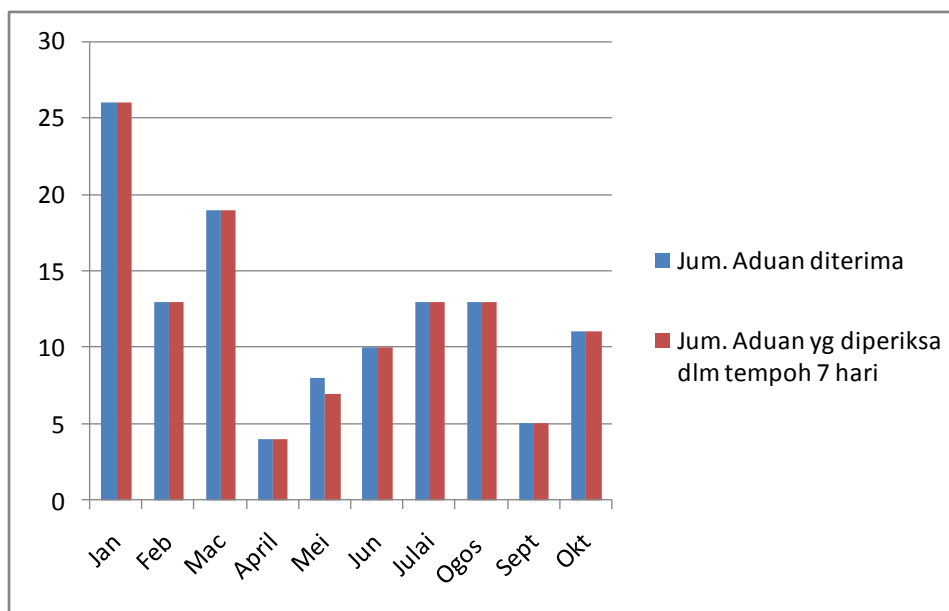
4.10.3.3 Rekod Pelaksanaan

Sistem Pengurusan Aduan Awam Kerajaan Negeri Pahang (SISPAA)

4.10.3.4 Data Pencapaian

| BULAN/ 2018 | JUMLAH ADUAN DITERIMA | JUMLAH DIPERIKSA DLM TEMPOH 7 HARI | % |
|----------------|--------------------------|---------------------------------------|-------|
| JANUARI | 26 | 26 | 100 |
| FEBRUARI | 13 | 13 | 100 |
| MAC | 19 | 19 | 100 |
| APRIL | 4 | 4 | 100 |
| MEI | 8 | 7 | 87.5 |
| JUN | 10 | 10 | 100 |
| JULAI | 13 | 13 | 100 |
| OGOS | 13 | 13 | 100 |
| SEPTEMBER | 5 | 5 | 100 |
| OKTOBER | 11 | 11 | 100 |
| JUMLAH | 122 | 121 | 98.7% |

4.10.3.5 Teknik statistik



4.10.3.6 Rumusan

Pencapaian Jabatan Penguatkuasaan bagi memastikan aduan dibuat pemeriksaan dalam 7 hari bekerja tidak tercapai 100% bagi tahun 2018. Setelah dilihat dan dianalisa kedapatan pada bulan Mei 2018, pencapaiannya 87.5%. Ianya berlaku atas beberapa sebab seperti :-

- i) Anggota yang ditugaskan untuk memeriksa aduan bercuti dan tiada anggota yang dikhaskan untuk memeriksa dan memantau aduan yang di terima.
- ii) Terdapat kekangan tugas yang perlu diutamakan oleh anggota penguatkuasa dilapangan.

Sehubungan dengan itu, bagi menambahbaik pengurusan aduan awam Jabatan, seorang anggota penguatkuasa di bahagian pentadbiran dilantik bagi menguruskan aduan melalui sistem SISPAA.

4.11 JABATAN KHIDMAT MASYARAKAT

Laporan ini merangkumi dua bahagian seperti berikut:

4.11.1 Laporan Analisis Pencapaian Aduan Pelanggan 2018

4.11.2 Laporan Analisis Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan

4.11.1 LAPORAN ANALISIS PENCAPAIAN ADUAN PELANGGAN

4.11.1.1 Objektif Kualiti

Memastikan maklumbalas aduan awam yang di terima dari pelbagai saluran oleh Bahagian Aduan dipanjangkan ke Jabatan/Bahagian melalui sistem SISPAA, diberi maklumbalas oleh Jabatan/Bahagian dalam tempoh masa yang ditetapkan.

4.11.1.2 Petunjuk Prestasi

Maklumbalas aduan awam dari Jabatan/Bahagian 85% di kemukakan dalam tempoh masa yang ditetapkan iaitu 14 hari bekerja

4.11.1.3 Rekod pelaksanaan

- 1) Surat Akuan Terima;
- 2) Memo kepada Jabatan/Bahagian;
- 3) Lawatan Tapak dan Laporan;
- 4) Pengesahan Laporan dr Bahagian Aduan'
- 5) Tindakan Pencegahan/Pembetulan/Selesai
- 6) Surat keputusan kepada pengadu

4.11.1.4 Data Pencapaian & Statistik

Laporan data aduan adalah berdasarkan laporan aduan yang diterima bagi bulan Januari 2018 hingga Oktober 2018.

| BIL | BULAN | JUMLAH ADUAN | JUMLAH MAKLUMBALAS DALAM 14 HARI | JUMLAH MAKLUMBALAS LEBIH 14 HARI | TIADA MAKLUMBALAS | PERATUS (%) DALAM 14 HARI |
|-----|-------|--------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------|---------------------------|
| 1. | JAN | 73 | 30 | 43 | - | 41.10 |
| 2. | FEB | 43 | 25 | 18 | - | 58.14 |
| 3. | MAC | 83 | 40 | 43 | - | 48.19 |
| 4. | APRIL | 35 | 15 | 20 | - | 42.86 |
| 5. | MEI | 31 | 14 | 17 | - | 45.16 |
| 6. | JUN | 42 | 32 | 10 | - | 76.19 |
| 7. | JULAI | 56 | 47 | 9 | - | 83.93 |
| 8. | OGOS | 67 | 48 | 19 | - | 71.64 |
| 9. | SEPT | 48 | 42 | 6 | - | 87.5 |
| 10 | OKT | 67 | 37 | 30 | - | 55.22 |
| | | | | | Purata keseluruhan | 60.99 |

4.11.1.5 Kesimpulan

- 1 Pengurusan aduan di Majlis Perbandaran Bentong diuruskan melalui sistem sispaa yang di bangunkan oleh Biro Pengaduan Awam yang bermula September, 2017. Melalui sistem ini, aduan di bahagikan kepada dua kategori Aduan dan Bukan Aduan. Bukan aduan termasuk penghargaan/pertanyaan/cadangan/permohonan dan mengikut tahap kesukaran iaitu mudah, sederhana dan kompleks.
- 2 Aduan mudah bermaksud aduan yang diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja, sederhana yang diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dan aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari bekerja. Aduan ini juga dikategorikan lagi sebagai Teknikal (yang diambil tindakan tertakluk kepada undang-undang/akta) dan Bukan Teknikal adalah sebaliknya.
- 3 Hanya aduan bagi kategori mudah dan sederhana yang maklumbalas dari Jabatan/Bahagian perlu dikemukakan oleh Jabatan/Bahagian ke Bahagian Aduan, dalam tempoh 14 hari bekerja dan di laporkan bagi tujuan pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015 Majlis Perbandaran Bentong.

4.11.1.6 Cadangan Pencegahan

- 1 Taklimat penggunaan sistem SISPAA telah diberikan oleh Biro Pengaduan Awam dan Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang yang telah dihadiri oleh -wakil dari setiap Jabatan/Bahagian. Taklimat diberi untuk memberi kefahaman terhadap penggunaan sistem

SISPAA yang mana tanggungjawab sepenuhnya diberikan kepada pegawai yang dilantik di Jabatan/Bahagian yang berkenaan untuk memberikan maklumbalas bagi aduan-aduan yang telah dipanjangkan ke Jabatan/Bahagian mereka untuk tindakan.

- 2 Terdapat kelewatan tindakan pengemukakan maklumbalas dari pegawai yang berkenaan sehingga melebihi tempoh yang telah ditetapkan iaitu 14 hari. Pihak Urusetia dari Bahagian Aduan terpaksa memberi peringatan supaya berbuat demikian.
- 3 Dicadangkan juga supaya tugas pegawai yang diberi tanggungjawab memantau sistem SISPAA ini di Jabatan/Bahagian masing-masing perlu dijadikan senarai tugas dan pencapaian/prestasi pelaksanaan SISPAA di Jabatan/Bahagian masing-masing perlu dilaporkan kepada Ketua Jabatan/Bahagian pegawai yang berkenaan.
- 4 Ketua Jabatan/Bahagian hendaklah sentiasa memantau perkembangan prestasi aduan yang diterima di Jabatan/Bahagian yang berkenaan bagi memastikan maklumbalas dikemukakan di dalam tempoh yang ditetapkan iaitu empat belas (14) hari.

4.11.2 LAPORAN ANALISIS KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

4.11.2.1 Objektif Kualiti

Urusan kepuasan pelanggan mencapai tahap yang telah ditetapkan.

4.11.2.2 Petunjuk Prestasi

Tahap Kepuasan Pelanggan mencapai 85% daripada aspek penilaian secara keseluruhan.

4.11.2.3 Rekod Pelaksanaan

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 400 responden / borang telah diterima dan digunakan sebagai data pencapaian tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2018. Tempoh pelaksanaan Kajian ialah pada 1 Julai 2018 hingga 31 Julai, 2018. Analisis data yang diperolehi adalah seperti berikut:

4.11.2.4 Data Pencapaian

(i) Analisis Data Mengikut Bilangan :

| ASPEK PENILAIAN | | BILANGAN | | | | | JUMLAH |
|---------------------------------|--|-----------|-----------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| * SKALA | | | | | | | |
| PERSEKITARAN PEJABAT : | | | | | | | |
| a | Tahap kebersihan pejabat sesuai | | | 5 | 130 | 265 | 400 |
| b | Kaunter penyambut tetamu | | | 10 | 130 | 260 | 400 |
| c | Ruang menunggu | | | 4 | 140 | 256 | 400 |
| d | Papan Tanda Arah | | | 8 | 140 | 252 | 400 |
| e | Laman WEB Majlis | | | 10 | 140 | 250 | 400 |
| JUMLAH | | | | 37 | 680 | 1,283 | 2,000 |
| PERATUS (%) : | | 0% | 0% | 1.85% | 34% | 64.15% | 100% |
| MASA RESPON : | | | | | | | |
| a | Masa menunggu | | | | 118 | 282 | 400 |
| b | Membekal maklumat yang diperlukan | | | | 115 | 285 | 400 |
| JUMLAH | | | | | 233 | 567 | 800 |
| PERATUS (%) : | | | | | 29.1% | 70.9% | 100% |
| PERKHIDMATAN PELANGGAN : | | | | | | | |
| a | Menggunakan bahasa yang sopan | | | 3 | 127 | 270 | 400 |
| b | Berusaha untuk memudahkan pelanggan | | | 3 | 127 | 270 | 400 |
| c | Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas | | | 3 | 130 | 267 | 400 |
| d | Memberi penjelasan yang jelas | | | 3 | 128 | 269 | 400 |
| e | Sedia menerima pandangan pelanggan | | | 4 | 130 | 266 | 400 |
| f | Memberi layanan yang sama rata | | | 7 | 130 | 263 | 400 |
| JUMLAH : | | | | 23 | 772 | 1,605 | 2,400 |
| PERATUS (%) : | | | | 1.0% | 32.2% | 66.8% | 100% |
| JUMLAH KESELURUHAN | | | | 60 | 1685 | 3455 | 5200 |
| PERATUS (%) : | | % | % | 1.15% | 32.40% | 66.45% | 100% |

***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.

(i) Analisis Data Mengikut Peratusan :

| ASPEK PENILAIAN SKALA | | PERATUSAN (%) | | | | | Jumlah Pencapaian Skala 3-5 |
|---------------------------------|--|-----------------|---|------|-------|-------|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| PERSEKITARAN PEJABAT : | | | | | | | |
| a | Tahap kebersihan pejabat sesuai | | | 1.3% | 32.5% | 66.2% | 100% |
| b | Kaunter penyambut tetamu | | | 2.5% | 32.5% | 65% | 100% |
| c | Ruang menunggu | | | 1% | 35% | 64% | 100% |
| d | Papan Tanda Arah | | | 2% | 35% | 63% | 100% |
| e | Laman WEB Majlis | | | 2.5% | 35% | 62.5% | 100% |
| MASA RESPON : | | | | | | | |
| a | Masa menunggu | | | | 29.5% | 70.5% | 100% |
| b | Membekal maklumat yang diperlukan | | | | 28.7% | 71.3% | 100% |
| PERKHIDMATAN PELANGGAN : | | | | | | | |
| a | Menggunakan bahasa yang sopan | | | 0.7% | 31.8% | 67.5% | 100% |
| b | Berusaha untuk memudahkan pelanggan | | | 0.7% | 31.8% | 67.5% | 100% |
| c | Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas | | | 0.7% | 32.5% | 66.8% | 100% |
| d | Memberi penjelasan yang jelas | | | 0.7% | 32% | 67.3% | 100% |
| e | Sedia menerima pandangan pelanggan | | | 1% | 32.5% | 66.5% | 100% |
| f | Memberi layanan yang sama rata | | | 1.7% | 32.5% | 65.8% | 100% |

4.11.2.5 Kesimpulan

| TAHUN 2016 (% PENCAPAIAN LEBIH 80%) | TAHUN 2017 (% PENCAPAIAN LEBIH 85%) | TAHUN 2018 (% PENCAPAIAN LEBIH 85%) |
|---|--|--|
| 100 | 100 | 100 |

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 :

A) Aspek Penilaian Persekitaran Pejabat :

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

B) Aspek Penilaian Masa Respon :

- i. Masa Menunggu (100%)
- ii. Membekal maklumat yang diperlukan (100%)

C) Aspek Penilaian Perkhidmatan Pelanggan :

- i. Menggunakan bahasa yang sopan (100%)
- ii. Berusaha untuk memudahkan pelanggan (100%)
- iii. Berkemahiran dan cekap menjalankan tugas (100%)
- iv. Memberi penjelasan yang jelas (100%)
- v. Sedia menerima pandangan pelanggan (100%)
- vi. Memberi layanan yang sama rata (100%)

- 2) Berdasarkan analisis data yang diperolehi, didapati bahawa urusan tahap kepuasan pelanggan telah mencapai objektif kualiti iaitu sebanyak 85% secara keseluruhannya dimana kesemua 13 kategori tersebut mendapat pencapaian 100%.
- 3) Analisa dari peratusan data mengikut kategori yang disediakan menunjukkan bahawa pelanggan berpuashati dengan kebersihan persekitaran pejabat. Terdapat ruang menunggu yang selesa dan mencukupi dan disediakan dengan bahan-bahan bacaan. Pihak Majlis telah menempatkan dua orang pegawai perhubungan pelanggan di kaunter pertanyaan yang ditugaskan untuk melayan pelanggan yang datang untuk berurusan. Salah seorang pegawai perhubungan pelanggan ini berbangsa Cina yang boleh menjadi jurubahasa kepada pelanggan yang tidak tahu berbahasa Malaysia
- 4) Analisa mengikut peratusan yang telah dibuat juga merumuskan, pelanggan berpuashati dengan penyediaan papan tanda arah yang mencukupi yang disediakan di kawasan pejabat. Begitu juga penelitian yang dibuat keatas peratusan bagi pencapaian kepuasan pelanggan bagi laman web Majlis yang sentiasa di kemaskini dan ditambahbaik yang membolehkan pelanggan berpuashati.
- 5) Selain daripada itu, perkhidmatan pelanggan bagi setiap kategori juga menunjukkan pelanggan 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.

4.11.2.6 Cadangan Pencegahan

Antara cadangan pencegahan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- 1 Memberikan kursus dan latihan kepada Pegawai Khidmat Pelanggan untuk lebih melahirkan Pegawai Khidmat Pelanggan yang berkemahiran dan bijak di dalam mengendalikan dan memberikan perkhidmatan yang lebih berkesan kepada pelanggan yang berbilang bangsa dan situasi yang datang berurusan di Majlis Perbandaran Bentong
- 2 Memberi latihan kepada semua kakitangan yang bertugas di kaunter-kaunter di semua Jabatan agar dapat memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada pelanggan yang datang berurusan.
- 3 Menambah baik dari masa kesemasa, papan tanda arah yang lebih tepat demi untuk memudahkan pelanggan yang datang berurusan.
- 4 Bahagian Teknologi Maklumat hendaklah sentiasa menambahbaik Laman Web Majlis bagi memastikan orang ramai boleh mendapatkan maklumat yang lebih banyak dan tepat dengan hanya melayari laman web ini.

4.12 BAHAGIAN LATIHAN

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

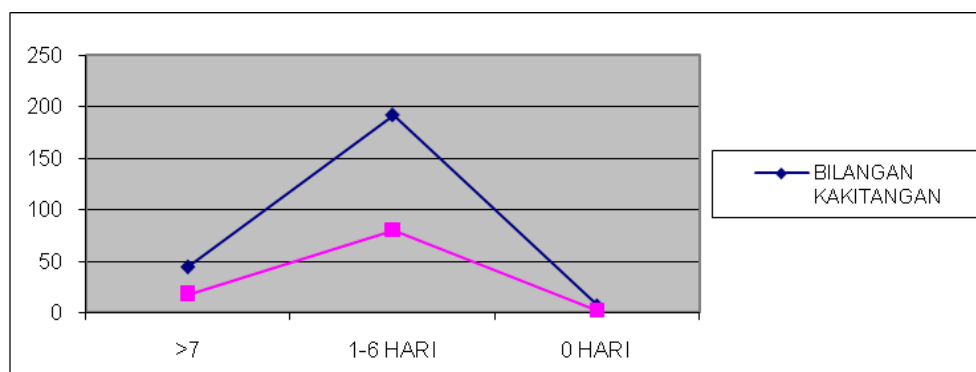
4.12.1 Data dan statistik pencapaian

Ringkasan laporan kehadiran kursus Tahun 2018

| BILANGAN KAKITANGAN | >7 HARI | 6 HARI | 5 HARI | 4 HARI | 3 HARI | 2 HARI | 1 HARI | 0 HARI |
|----------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 242 | 44 | 11 | 17 | 26 | 38 | 56 | 44 | 6 |
| % | 18 | 5 | 7 | 11 | 16 | 23 | 18 | 2 |

| JUMLAH HARI | >7 HARI | 1-6 HARI | 0 HARI | JUMLAH |
|---------------------|-------------------|-----------------|---------------|---------------|
| BILANGAN KAKITANGAN | 44 | 192 | 6 | 242 |
| PERATUS | 18 | 80 | 2 | 100 |

Graf laporan kehadiran kursus Tahun 2018



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

Cetakan "Test Print" bukti penyelenggaraan mesin cetak.

4.13.1.4 Data dan statistik pencapaian membaiki kerosakan

| TAHUN 2018 BULAN | 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 | 19 | 19 | 0 | 100 | YA |
| FEBRUARI | 25 | 25 | 0 | 100 | YA |
| MAC | 14 | 14 | 0 | 100 | YA |
| APRIL | 11 | 11 | 0 | 100 | YA |
| MEI | 19 | 19 | 0 | 100 | YA |

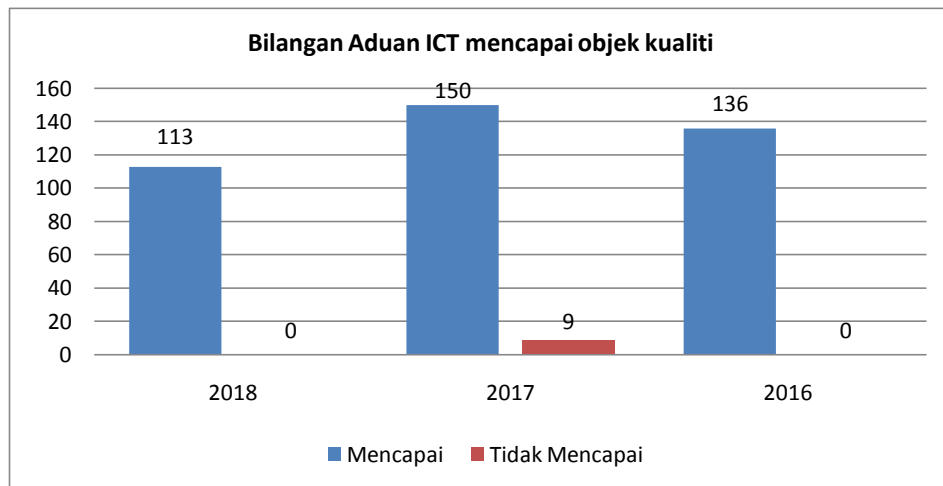
| | | | | | |
|---------------|------------|------------|----------|------------|-----------|
| JUN | 0 | 0 | 0 | 100 | YA |
| JULAI | 4 | 4 | 0 | 100 | YA |
| OGOS | 0 | 0 | 0 | 100 | YA |
| SEPTEMBER | 6 | 6 | 0 | 100 | YA |
| OKTOBER | 2 | 2 | 0 | 100 | YA |
| NOVEMBER | 6 | 6 | 0 | 100 | YA |
| DISEMBER | 7 | 7 | 0 | 100 | YA |
| JUMLAH | 113 | 113 | 0 | 100 | YA |

| BULAN/2017 | 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 | 43 | 41 | 2 | 95 | YA |
| FEBRUARI | 19 | 19 | 0 | 100 | YA |
| MAC | 13 | 13 | 0 | 100 | YA |
| APRIL | 7 | 7 | 0 | 100 | YA |
| MEI | 7 | 7 | 0 | 100 | YA |
| JUN | 4 | 3 | 1 | 75 | YA |
| JULAI | 4 | 4 | 0 | 100 | YA |
| OGOS | 16 | 16 | 0 | 100 | YA |
| SEPTEMBER | 7 | 7 | 0 | 100 | YA |
| OKTOBER | 9 | 8 | 1 | 100 | YA |
| NOVEMBER | 11 | 11 | 0 | 100 | YA |
| DISEMBER | 10 | 10 | 0 | 100 | YA |
| JUMLAH | 150 | 146 | 4 | 97 | YA |

| BULAN/TAHUN 2016 | 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 | 34 | 34 | 0 | 100 | YA |
| FEBRUARI | 3 | 3 | 0 | 100 | YA |
| MAC | 15 | 15 | 0 | 100 | YA |
| APRIL | 12 | 12 | 0 | 100 | YA |
| MEI | 6 | 6 | 0 | 100 | YA |

| | | | | | |
|-----------|------------|------------|----------|-----|-----------|
| JUN | 4 | 4 | 0 | 100 | YA |
| JULAI | 6 | 6 | 0 | 100 | YA |
| OGOS | 14 | 14 | 0 | 100 | YA |
| SEPTEMBER | 3 | 3 | 0 | 100 | YA |
| OKTOBER | 1 | 1 | 0 | 100 | YA |
| NOVEMBER | 31 | 31 | 0 | 100 | YA |
| DISEMBER | 7 | 7 | 0 | 100 | YA |
| JUMLAH | 136 | 136 | 0 | 100 | YA |

Teknik statistik



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 pengurangan jumlah aduan pada tahun 2018 berbanding tahun 2017 sebanyak 37 aduan serta peningkatan jumlah aduan pada tahun 2017 berbanding 2016 sebanyak 14 aduan.

Punca adalah seperti berikut :

- a. Pencapaian 100% objektif kualiti dapat dicapai disebabkan oleh kebanyakan penyelenggaraan dilaksanakan secara dalaman oleh Juruteknik Komputer Majlis Perbandaran Bentong.
- b. Pengan bilangan aduan diterima disebabkan oleh aktiviti Penyelenggaraan Berkala oleh Bahagian IT.

4.13.1.6 Tindakan Penambahbaikan

Antara cadangan penambahbaikan yang dicadangkan ialah :

- a. Pengguna perlu didedahkan dengan pengetahuan dan kemahiran berkaitan keselamatan ICT serta carabagaimana untuk 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) KEW.PA-14 (Daftar Penyelenggaraan Harta Modal)

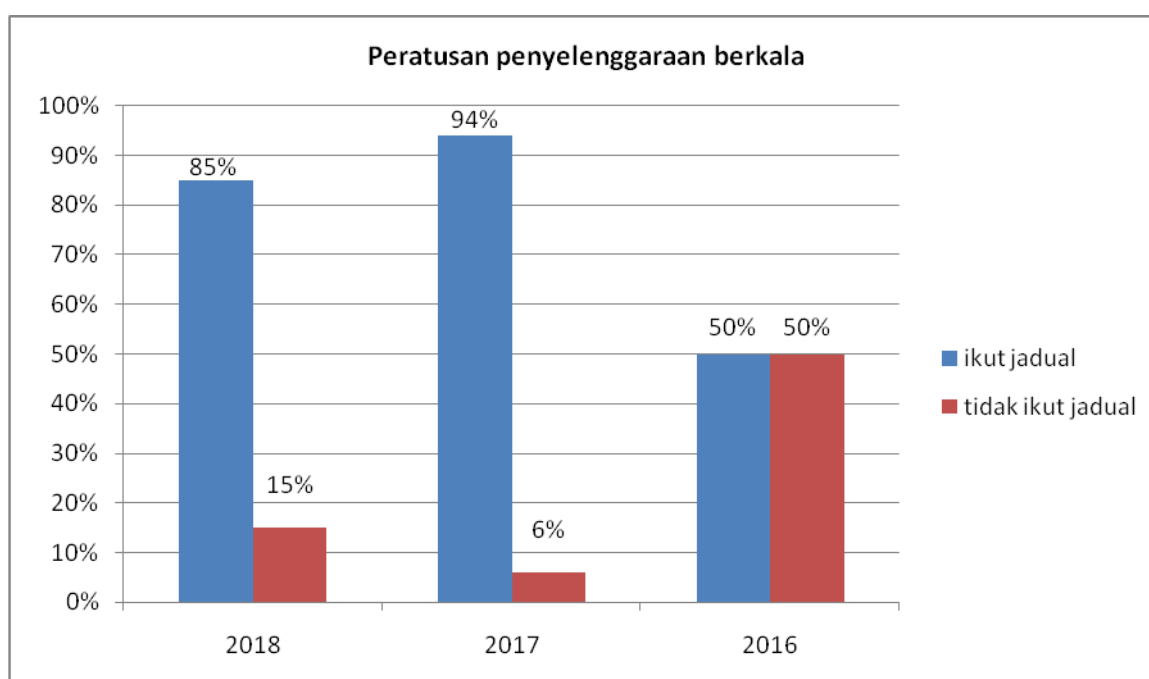
4.13.2.4 Data dan statistik pencapaian

| BULAN/2018 | JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA | JUMLAH MENGIKUT JADUAL | JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL | PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI | PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK) |
|------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---|
| FEBRUARI | 123 | 86 | 37 | 70% | YA |
| JULAI | 123 | 123 | 0 | 100% | YA |
| JUMLAH | 246 | 209 | 37 | 85% | YA |

| BULAN/2017 | JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA | JUMLAH MENGIKUT JADUAL | JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL | PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI | PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK) |
|------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---|
| FEBRUARI | 159 | 91 | 8 | 95% | YA |
| JULAI | 159 | 85 | 6 | 93% | YA |
| JUMLAH | 250 | 236 | 14 | 94% | YA |

| BULAN/ TAHUN 2016 | JUMLAH YANG PERLU DISELENGGARA | JUMLAH MENGIKUT JADUAL | JUMLAH TIDAK MENGIKUT JADUAL | PERATUS(%) OBJEKTIF KUALITI | PERATUS(%) PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI (YA/TIDAK) |
|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|
| FEBRUARI | 90 | 82 | 8 | 91% | YA |
| JULAI | 90 | 0 | 90 | 0% | TIDAK |
| JUMLAH | 180 | 82 | 90 | 50% | TIDAK |

Teknik Statistik



4.13.2.5 Kesimpulan

Berdasarkan analisa didapati secara keseluruhannya penyelenggaraan berkala perkakasan dan perisian ICT bagi tahun 2018 adalah mencapai sasaran objektif kualiti 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.

5.0 KESIMPULAN

Analisis data yang dikumpulkan adalah dari tahun 2016 sehingga tahun 2018. 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 2018 telah meningkat dengan cemerlangnya jika dibandingkan dengan prestasi tahun sebelumnya.

Berikut adalah pencapaian setiap Jabatan & Bahagian bagi tahun 2016 – 2018:

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI | CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN | | |
|-----|--|---|--|--|
| | | 2016 | 2017 | 2018 |
| 1 | JABATAN KEJURUTERAAN (m/surat 1-8) Kelulusan pelan-pelan bagi : i) lampu jalan - 14 hari ii) kerjatanah, jalan & perparitan - 60 hari iii) penyenggaraan kenderaan | capai 100% capai 100% capai 100% | capai 100% capai 100% capai 100% | capai 100% capai 100% capai 100% |
| 2 | JABATAN PERANCANGAN BANDAR (m/surat 8-11) i) ulasan kebenaran merancang -100% dlm 14 hari ii) perakuan pelan pra hitungan –100% dlm 14 hari | tiada data capai 100% | capai 100% capai 100% | tidak capai: 97.5% capai 100% |
| 3 | JABATAN KAWALAN BANGUNAN (m/surat 11-13) i) ulasan kelulusan pelan bgnn - 80% dlm 14 hari ii) kelulusan kurang dari 7 hari - 80% | capai sasaran capai sasaran | capai sasaran capai sasaran | capai 100% capai 98.7% |
| 4 | JABATAN PENILAIAN (m/surat 13-19) i) Nilai kadaran - 30 hari ii) Pengecualian cukai taksiran - 90 hari iii) Tuntutan tunggakan cukai taksiran - 14 hari iv) Pengeluaran notis E (tunggakan c/taksiran) v) Tuntutan caruman mambantu kadar vi) Permohonan bantahan cukai vii) Kompaun TLK - sasaran kutipan 60% viii) Tuntutan bayaran TLK khas - sasaran 80% ix) Sewaan premis | capai 100% tiada kes capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai sasaran:85% capai 100% capai 100% | capai 100% 1 kes- siap 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% tidak capai: 24% capai 100% capai 100% | capai 100% tiada kes capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% tiada kes tidak capai: 28% capai 100% capai 100% |

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI | CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN | | |
|-----|---|--|--|--|
| | | 2016 | 2017 | 2018 |
| 5 | JABATAN PERBENDAHARAAN (m/surat 20-21) i) bil tuntutan perkhidmatan, bekalan dll - 14 hari | capai 100% | capai 100% | capai 100% |
| 6 | JKA&PP: LAPORAN PELESENAN (m/surat 21-26) i) lesen tidak berisiko - 1 hari ii) lesen berisiko - 100% dalam 30 hari iii) lesen penjaja beredar - 100% dlm 30 hari iv) lesen penjaja statik - 100% dlm 30 hari v) lesen tempat hiburan - 45 hari | capai sasaran capai 70% capai 100% capai 100% capai 100% | capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% | capai 100% tidak capai:95.8% capai 100% tidak capai:87.5% capai 100% |
| 7 | JABATAN LANDSKAP (m/surat 26-28) i) kelulusan pelan lanskap – 80% dalam 14 hari | capai 100% | capai 100% | capai 95.8% |
| 8 | BAHAGIAN OSC (m/surat 28-40) i) Obj 1: edar permohonan dalam 3 hari ii) Obj 2: syor permohonan ke JKOSC -28 hari iii) Obj 3: pematuhan piagam mengikut kategori iv) Obj 4: adakan mesy J/kuasa 2 kali sebulan | capai 100% capai 100% capai sasaran capai 100% | capai 100% capai 100% capai sasaran capai 100% | capai 100% capai 100% capai 100% capai 100% |
| 9 | BAHAGIAN UNDANG-UNDANG (m/surat 41-45) i) sediakan dokumen saman mahkamah dalam 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap | capai sasaran (15 kes) | capai sasaran | capai sasaran (18 kes) |
| 10 | JABATAN PENGUATKUASA (m/surat 45-49) i) daftar kompaun ke dlm sistem - 100% dlm 24jam selepas dikeluarkan oleh anggota ii) tiada kesilapan dlm pengeluaran kompaun (Akta) iii) aduan awam - 100% diperiksa dlm 7 hari bekerja | tidak berkaitan tidak berkaitan capai sasaran | tidak capai: 95% capai 100% tidak capai: 95% | tidak capai: 98% capai 100% tidak capai:98.7% |
| 11 | JABATAN KHIDMAT MASYARAKAT (m/surat 49-55) i) maklum balas aduan awam - 85% dlm 14 hari ii) tahap kepuasan pelanggan - 85% (2016-2018) | capai 100% capai sasaran | purata 87.15% capai sasaran | tidak capai: 60.9% capai 100% |
| 12 | BAHAGIAN LATIHAN (m/surat 55-56) Staf hadir kursus: 70% 7 hari setahun (2016-2017) i) kumpulan pengurusan & profesional ii) kumpulan sokongan: 70% 7 hari setahun <u>FORMAT TAHUN 2018</u> i) hadir kursus =>7 hari : 70% dalam setahun ii) hadir kursus <7 hari : 70% dalam setahun iii) tidak hadir kursus: 0(6 orang tidak hadir kursus) | capai 100% tidak capai: 60% | capai 100% capai sasaran:86% | tidak capai: 18% capai 80% tidak capai: 2% |

| BIL | JABATAN/BAHAGIAN & OBJEKTIF KUALITI | CATATAN & PENCAPAIAN TAHUN | | |
|-----|--|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| | | 2016 | 2017 | 2018 |
| 13 | BAHAGIAN ICT (m/surat 56-60) i) membaiki perkakasan - 70% dlm 1 hari ii) selenggara perkakasan -70% ikut jadual | capai sasaran tidak capai: 50% | capai sasaran capai sasaran | capai 100% capai 85% |

Disediakan oleh :

t.t
 (Juliana binti Abdullah)
 Jawatankuasa Analisis Data
 b/p Dato' Yang Dipertua
 Majlis Perbandaran Bentong