

## LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS DAERAH BEAUFORT TAHUN 2025

NO	SKOP	PENUNJUK/ SASARAN	KEKERAPAN	KAEDAH PENGUKURAN	PENCAPAIAN %(TEMPOH)	PIC	LOKASI REKOD
<b>OBJEKTIF</b>							
1	Memastikan penyampaian perkhidmatan kaunter yang cekap	Masa layanan pelanggan	Sekali Setahun	Data rekod pengiraan masa	KPI 90% ≤30 minit <span style="background-color: #00b050; color: white;">100%</span> sehingga November	Pegawai Khidmat Pelanggan	Pejabat
2	Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan	Skor kajian kepuasan pelanggan	Sekali Setahun	Borang kaji selidik kepuasan pelanggan	KPI ≥85% <span style="background-color: #ff0000; color: white;">&gt;62.50%</span> Sehingga November 2025	Pegawai Khidmat Pelanggan	Pejabat
3	Memastikan pemprosesan lesen Operasi/Menjaja/Iklan tepat masa	Tempoh pemprosesan lesen Operasi Baharu	Setiap permohonan	Rekod daftar permohonan lesen	KPI ≥ 95% <span style="background-color: #00b050; color: white;">100%</span> sehingga November	Pembantu Tadbir Perlesenan	Pejabat
		Tempoh pemprosesan lesen Penjaja baharu			KPI ≥ 95% <span style="background-color: #00b050; color: white;">100%</span> sehingga November		
		Tempoh pemprosesan lesen iklan tidak berstruktur Baharu			KPI ≥95% <span style="background-color: #00b050; color: white;">100%</span> sehingga November		
		Tempoh pemprosesan lesen iklan berstruktur Baharu			KPI ≥95% <span style="background-color: #00b050; color: white;">100%</span> sehingga November		
4	Memastikan kelulusan pelan bangunan	Masa pemprosesan pelan melalui ePP	Setiap permohonan	Rekod daftar permohonan kelulusan Pelan	KPI ≥90%	Bahagian Pembangunan	Pejabat

	mengikut <i>Standard Level Agreement (SLA)</i>				100% sehingga November		
5	Meningkatkan kutipan hasil tahunan MDB	Peratus pencapaian kutipan hasil	Sekali Setahun	Laporan Hasil Kutipan	KPI ≥95% 187% sehingga November	Bahagian Kewangan	Pejabat
6	Memastikan kebersihan kawasan MDB terjaga	Skor pemantauan kebersihan	Setiap bulan	Laporan Pemeriksaan	KPI ≥90% 97.33% sehingga November	Bahagian Perkhidmatan Bandar	Pejabat
7	Meningkatkan keselamatan & kesihatan pekerjaan	Bilangan kemalangan kerja	Tahunan	Rekod kemalangan dan kecederaan	KPI : 0 Kemalangan serius 0 sehingga November	Bahagian Kesihatan Persekitaran	Pejabat
8	Memastikan tahap pematuhan undang-undang & peraturan	Jumlah aduan ketidakpatuhan / saman	Bulanan	Laporan notis kesalahan	KPI ≥100% 100% sehingga November	Bahagian Penguatkuasaan	Pejabat
9	Meningkatkan kecekapan pengurusan aduan pelanggan	Pengurusan aduan bersepadu, hotline, aplikasi i-Adu	Setiap 6 bulan	Rekod Aduan awam	KPI ≥90% 93.93% sehingga November	Pegawai Aduan	Pejabat
10	Memastikan kawalan dokumen & rekod berkesan	Latihan kawalan dokumen, semakan dalaman	Setahun Sekali	Semakan audit dalaman	KPI: 0 0 sehingga November	Pengawal Dokumen & Rekod	Pejabat
11	Meningkatkan kompetensi staf melalui latihan	Latihan dalaman & luaran, e-Learning	Sekali Setahun	Rekod latihan	KPI ≥100% 96.36% sehingga November	Penyelaras Latihan	Pejabat

12	Memastikan komunikasi dalaman & luaran efektif	Mesyuarat QMS, buletin, portal intranet, media sosial	Sekali Setahun	Jumlah mesyuarat	KPI 100% 100% sehingga November	Penyelaras Komunikasi	Pejabat
<b>PROGRAM</b>							
1	Penambahbaikan SOP Kaunter, sistem nombor giliran, latihan frontliner	Peningkatan Kepuasan pelanggan	Sekali Setahun	Data rekod pemantauan pengiraan masa	100% sehingga November	Bahagian Pentadbiran	Pejabat
2	Kajian kepuasan tahunan, kotak maklum balas, e-survey	Kepuasan Pelanggan	Sekali Setahun	Rekod peningkatan kepuasan pelanggan	≥62.50% Sehingga November 2025	Bahagian Pentadbiran	Pejabat
3	Pemantapan e-PBT3	Proses lesen lebih cepat	tahunan	Rekod lesen diproses	95 % sehingga November	Bahagian Perlesenan	Pejabat
4	Program pemantauan Pematuhan <i>Standard Level Agreement</i> SLA Kelulusan Pelan	Tempoh Kelulusan	Bulanan	Semakan rekod Kelulusan pelan	100% sehingga November	Bahagian Pembangunan	Pejabat
5	Kempen pembayaran, reminder SMS/Notis, diskaun awal	Peningkatan kutipan hasil dalam tempoh diskaun awal	Jan- Mac	Laporan statistik kutipan hasil	≥6% sehingga bulan Mac 2025	Bahagian Kewangan	Pejabat
6	Program gotong-royong, pemantauan kontraktor, Hari Cuci Malaysia	Jumlah program yang dilaksanakan	Tahunan	Rekod	100% sehingga November	Bahagian perkhidmatan bandar	Pejabat
7	Latihan OSH, PPE, audit keselamatan	Jadual Latihan Keselamatan	Tahunan	Laporan Latihan Keselamatan	100% sehingga November	Bahagian Kesihatan	Pejabat

8	Pemantauan operasi, tindakan penguatkuasaan	Bilangan operasi yang diselesaikan	Bulanan	Laporan Notis Kesalahan	100% sehingga November	Bahagian Penguatkuasa	Pejabat
9	Pengurusan aduan bersepadu, hotline, aplikasi i-Adu	Tempoh aduan diselesaikan	Bulanan	Analisis data Sistem I-Adu	93.93% sehingga November	Pegawai Aduan	Pejabat
10	Latihan kawalan dokumen, semakan dalaman	Laporan Audit dalaman	Semakan tahunan	Laporan Audit Dalaman & rekod Latihan	100% : sehingga November	Pengurusan Kualiti	Pejabat
11	Latihan dalaman & luaran, e-Learning	Kehadiran latihan	Tahunan	Laporan kehadiran Kursus dan latihan	96.36% sehingga November	Unit Latihan	Pejabat
12	Mesyuarat QMS, buletin, portal intranet, media sosial	Mesyuarat dilaksanakan mengikut jadual	Sekali setahun	Minit mesyuarat QMS & Laporan Statistik Media sosial	100 % Mesyuarat sehingga November	ICT	Pejabat