

**LAPORAN PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM PELANGGAN**  
**MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA**

2017 - 2018



istock.com • 10953000



## **BAHAGIAN 1**

### **LATAR BELAKANG**

Piagam pelanggan biasanya menyatakan kesediaan perkhidmatan yang ditawarkan, layanan mesra yang diberikan, kecekapan pemprosesan yang dilaksanakan dan nilai-nilai kesopanan didalam budaya kerja. Ia memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari MBPJ. Pelaksanaan Piagam Pelanggan adalah bertujuan untuk memajukan pentadbiran MBPJ pada masa ini khususnya berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti anggota-anggotanya. Piagam Pelanggan juga dilihat sebagai satu mekanisma pentadbiran khusus bagi tujuan memberikan perkhidmatan berkualiti yang dapat menepati kehendak pelanggan. Menerusi penyediaan dan pelaksanaan Piagam Pelanggan, ianya akan dapat memberikan pelbagai kebaikan di dalam perkhidmatan MBPJ. Malahan, dengan adanya

janji-janji yang dibuat oleh jabatan/bahagian/unit maka MBPJ akan dapat melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Piagam Pelanggan juga mengutamakan kepuasan pelanggan samada pelanggan dalaman mahu pun pelanggan luaran. Dengan adanya Piagam Pelanggan ini, pelanggan dapat mengetahui dengan jelas fungsi sesuatu jabatan/bahagian/unit serta memudahkan mereka berurusan bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan mereka. Orang awam juga akan lebih peka terhadap sesuatu operasi jabatan/bahagian/unit tertentu dengan lebih tepat. Orang awam dapat menggunakan maklumat-maklumat yang tersedia bagi merancang aktiviti urusan mereka yang membabitkan jabatan/bahagian/unit. Ini dapat menjimatkan masa berurusan dengan sesebuah jabatan/bahagian/unit. Urusan yang cepat, mesra dan betul pasti akan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

## **BAHAGIAN 2**

### **TUJUAN LAPORAN**

Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis kepatuhan Piagam Pelanggan Utama (Main) Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) bagi tahun 2017 dan 2018.

**BAHAGIAN 3**  
**ANALISIS PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) telah menetapkan Piagam Pelanggan Utama seperti berikut yang juga menunjukkan pencapaian kepatuhan pelanggan 2018 seperti berikut:

<b>Bil.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>JBT/BHG/UNIT BERKAITAN</b>	<b>PENCAPAIAN 2018</b>
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa	Semua Jbt/Bhg/Unit	93%  (Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)
2.	Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Unit Komunikasi Korporat	96%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Jabatan Perbendaharaan	81%  (Data sehingga September 2018)
4.	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.	Jabatan Penguatkuasaan	96%

5.	Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh empat belas (14) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Jabatan Kawalan Bangunan	100%
6.	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Jabatan Pelesenan	97%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Kejuruteraan	80%%
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100%
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran	95%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan	100%
Pencapaian Keseluruhan Secara Purata			94%

Pencapaian Piagam Pelanggan Pelanggan bagi sepuluh (10) perkara utama telah menunjukkan prestasi yang amat menggalakkan di mana secara purata skornya adalah 94% iaitu termasuk dalam kategori cemerlang. Piagam Pelanggan Utama ini adalah piagam yang diambil dari Piagam Pelanggan Jabatan, Bahagian dan Unit. Prestasi yang ditunjukkan oleh mereka adalah sangat memberangsangkan kerana tahap peratusan yang dicapai oleh mereka adalah di peringkat tinggi dan boleh dibanggakan. Wakil-wakil Jabatan/Bahagian/Unit sudah pun mengenalpasti langkah-langkah penambahbaikan bagi meningkatkan lagi pencapaian piagam pelanggan mereka bagi tahun 2019 ini dan tahun-tahun seterusnya yang mendatang.

## PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPJ 2017-2018

Bil.	PIAGAM PELANGGAN	JBT/BHG/UNIT BERKAITAN	PENCAPAIAN 2017	PENCAPAIAN 2018
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa	Semua Jbt/Bhg/Unit	96%  (Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)	93%  (Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)
2.	Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Unit Komunikasi Korporat	91%	96%
3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Jabatan Perbendaharaan	82%	81%  (Data sehingga September 2018)
4.	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.	Jabatan Penguatkuasaan	95%	96%
5.	Meluluskan Pelan Pembangunan dalam tempoh empat belas (14) hari dengan syarat pihak berkenaan	Jabatan Kawalan Bangunan	100%	100%



	mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.			
6.	Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.	Jabatan Pelesenan	96%	97%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Kejuruteraan	79%	80%
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100%	100%
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta kesejahteraan penduduk pada setiap masa.	Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran	94%	95%
10.	Melaksanakan tanggungjawab sosial melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan	100%	100%

## **BAHAGIAN 4**

### **RUMUSAN**

Dari sepuluh Piagam Pelanggan Utama MBPJ, pencapaiannya adalah sangat positif berdasarkan kepada peratusan yang ditunjukkan. Peningkatan bagi majoriti dari sepuluh perkara bagi Piagam Pelanggan Utama membuktikan bahawa prestasi setiap jabatan/bahagian/unit adalah ke arah peningkatan berterusan (continual improvement) bagi tahun 2018 berbanding tahun 2017 yang menjadi salah satu elemen penting dalam konsep Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015.