

**LAPORAN PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM  
PELANGGAN  
MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA  
2019**



**MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA**

## **BAHAGIAN 1**

### **LATAR BELAKANG**

Pelaksanaan Piagam Pelanggan adalah bertujuan untuk memajukan pentadbiran MBPJ pada masa ini khususnya berkaitan dengan tahap perkhidmatan, meningkatkan produktiviti dan kualiti kakitangannya. 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. 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 2018 dan 2019.

## **BAHAGIAN 3**

### **ANALISIS PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**

Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) telah menetapkan Piagam Pelanggan Utama seperti berikut yang juga menunjukkan pencapaian kepatuhan pelanggan 2019 seperti berikut:

<b>Bil.</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>JBT/BHG/UNIT BERKAITAN</b>	<b>PENCAPAIAN 2019</b>
<b>1.</b>	<b>Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa</b>	<b>Semua Jbt/Bhg/Unit</b>	<b>98%</b> <b>(Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)</b>
<b>2.</b>	<b>Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.</b>	<b>Unit Komunikasi Korporat</b>	<b>98%</b>

3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Jabatan Perbendaharaan	96.56%
4.	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.	Jabatan Penguatkuasaan	99.8%
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	98%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Kejuruteraan	93%
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	101.9%
10.	Melaksanakan tanggungjawab social melalui aktiviti kemasyarakatan bagi penduduk mengikut program yang ditetapkan.	Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan	96%
<b>Pencapaian Keseluruhan Secara Purata</b>			<b>98.1%</b>

Pencapaian Piagam Pelanggan Pelanggan bagi sepuluh (10) perkara utama telah menunjukkan prestasi yang amat membanggakan di mana secara purata skornya adalah **98.1%**

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 positif kerana tahap peratusan yang dicapai oleh mereka adalah di peringkat tinggi dan boleh dibanggakan.

**PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MBPJ 2018-2019**

Bil.	PIAGAM PELANGGAN	JBT/BHG/UNIT BERKAITAN	PENCAPAIAN 2018 (sehingga 31 Disember 2018)	PENCAPAIAN 2019 (sehingga 31 Disember 2019)	PENINGKATAN (+)/ PENURUNAN (-)
1.	Memberi perkhidmatan yang mesra, cepat dan sistematik pada setiap masa	Semua Jbt/Bhg/Unit	93%  (Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)	98%  (Pencapaian kesemua Jbt/Bhg/Unit)	+5%
2.	Memberi maklumbalas kepada permohonan aduan dan perkhidmatan dalam tempoh dua (2) minggu.	Unit Komunikasi Korporat	96%	98%	+2%

3.	Mengutip semua jenis hasil Majlis mengikut tempoh yang ditetapkan.	Jabatan Perbendaharaan	88.59%	96.56%	+7.97
4.	Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa.	Jabatan Penguatkuasaan	96%	99.8%	+3.8
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%	100%	Kekal
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%	98%	+1%
7.	Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan prasarana mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Kejuruteraan	80%	93%	+13%
8.	Menguruskan aset-aset secara sistematik dan mengikut jadual yang ditetapkan.	Jabatan Khidmat Pengurusan	100%	100%	Kekal
9.	Menjamin kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa.	Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran	95%	101.9%	+6.9+
10.	Melaksanakan tanggungjawab social melalui aktiviti kemasyarakatan bagi	Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan	100%	96%	-4%

	penduduk mengikut program yang ditetapkan.				
--	--------------------------------------------	--	--	--	--

Berpandukan kepada rajah di atas, lapan (8) dari sembilan (9) jabatan/unit telah menzahirkan peningkatan di dalam pencapaian prestasi piagam pelanggan mereka dari tahun 2018 sehingga tahun 2019. Cuma satu jabatan iaitu Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan yang menunjukkan penurunan iaitu -4%. Jabatan yang menunjukkan satu lonjakan besar peningkatan ialah Jabatan Kejuruteraan iaitu dari 80% pada tahun 2018 kepada 93% pada tahun 2019, iaitu lonjakan sebanyak 13%. Jabatan Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran pula mempamerkan prestasi cemerlang bagi tahun 2019 dengan 101.9% pencapaian disamping +6.9% peningkatan. Jabatan Kawalan Bangunan dan Jabatan Khidmat Pengurusan pula berjaya mengekalkan prestasi mereka dengan pencapaian piagam pelanggan sebanyak 100% pada tahun 2018 dan juga 2019. Pencapaian kesemua jabatan/bahagian/unit juga telah menunjukkan peningkatan sebanyak +5% dari tahun 2018 kepada tahun 2019.

## **BAHAGIAN 4**

### **RUMUSAN**

Berdasarkan kepada pencapaian Piagam Pelanggan Utama MBPJ tahun 2019, sembilan jabatan/unit dilihat menunjukkan prestasi yang cemerlang di mana pencapaian piagam pelanggan mereka kesemuanya melebihi 90%. Ini secara langsungnya mencerminkan bahawa setiap jabatan/bahagian/unit telah memberi komitmen yang tinggi bagi memastikan piagam atau aku janji kepada pelanggan-pelanggan mereka disampaikan seperti yang telah digariskan di dalam piagam pelanggan masing-masing. Peningkatan prestasi dari segi pencapaian piagam pelanggan dari tahun 2018 ke tahun 2019 juga menunjukkan yang jabatan/bahagian/unit memainkan peranan mereka masing-masing bagi memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan.



