

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN &
MAKLUMBALAS/TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN
TERHADAP PERKHIDMATAN MAJLIS BANDARAYA
PETALING JAYA**

2019



BAHAGIAN 1

LATAR BELAKANG

Perhatian terhadap amalan operasi perkhidmatan bukan hanya tertumpu pada sektor swasta sahaja tetapi juga turut menjadi perhatian kepada sektor perkhidmatan awam dalam memperbaiki kelemahan prestasi. Namun begitu, sektor awam seperti pihak berkuasa tempatan sentiasa mengalami tekanan daripada masyarakat agar memperbaiki keseluruhan prestasi, sistem penyampaian perkhidmatan dan tanggungjawab kepada pelanggan dan stakeholder.

Menurut A. Kahar (2008), kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction* merupakan salah satu istilah perkhidmatan yang bermaksud mengukur sejauh mana sesuatu produk atau perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi tersebut memenuhi jangkaan pelanggan iaitu *Customer Expectation* atau dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang menunjukkan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.

Pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan bagi memenuhi kepuasan pelanggan (Ramli, Chai dan Idris 2009).

Antara instrumen yang digunakan termasuklah SERVQUAL dan SERVPERF.

Pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam bidang lain.

SERVQUAL berfungsi untuk mengenalpasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan (Booth, 2003).

Penilaian menggunakan konsep SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan lima dimensi yang mana ia merupakan dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan dalam mencapai kepuasan terhadap sesuatu perkhidmatan iaitu Persekutaran (Tangibles), Kebolehpercayaan (Reliability), Responsif (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy).

Menurut Johari (2007), setiap dimensi memberikan penilaian yang tersendiri di mana keterangan bagi setiap dimensi adalah seperti berikut.

- i. **Persekutaran:** Kemudahan fizikal, keadaan peralatan dan penampilan personel.
- ii. **Kbolehpercayaan:** Keupayaan untuk memberikan perkhidmatan dengan betul dan tepat serta boleh dipercayai.
- iii. **Responsif:** Kesediaan untuk bertindak membantu pelanggan dan melakukan perkhidmatan dengan kadar segera.
- iv. **Jaminan:** Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuannya untuk menanam kepercayaan dan keyakinan pada pihak pelanggan.
- v. **Empati:** Keprihatinan, perhatian secara individu yang diberikan oleh pihak majlis kepada pelanggannya.

Bagi sesebuah organisasi yang menitikberatkan mutu dalam perkhidmatan ia akan membantu memperbaiki operasi dalaman organisasi, meningkatkan mutu komunikasi antara pihak luaran dan dalaman kerana adanya deskripsi kerja dan tanggungjawab yang jelas, menaikkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap perkhidmatan organisasi (Gotzami dan Tsiotras, 2002; Singels *et al.*, 2001).

Persepsi kualiti perkhidmatan merupakan tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan. Ia adalah merupakan penilaian luaran pelanggan (dalam bentuk sikap) dan hasil perbandingan yang dibuat antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan perkhidmatan sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri (Alias dan Abdul Rahman, 2001).

Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi untuk membolehkan institusi mencari jalan menambah baik prestasinya. Pelanggan perkhidmatan dan pelanggan produk merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah organisasi. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahu pun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Toh, 2005)

BAHAGIAN 2

TUJUAN KAJIAN

Tujuan Kajian Kepuasan Pelanggan ini dijalankan adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap penambahbaikan dan usaha-usaha yang dilakukan. Ia diharap dapat memberi gambaran pandangan masyarakat Petaling Jaya terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) bagi tahun 2019; sekaligus menjadi platform kepada majlis ke arah memuaskan hati pelanggan serta mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan awam.

2.1 Skop Kajian

Tumpuan kajian kali ini ingin mengkaji tahap prestasi penyampaian perkhidmatan menerusi kaedah Kualiti Perkhidmatan (Service Quality) yang berdasarkan kepada lima (5) dimensi ciri-ciri kualiti iaitu Persekutaran (Tangibles), Kebolehpercayaan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

BAHAGIAN 3

METHODOLOGI KAJIAN

Dalam mendapatkan maklumat yang dikehendaki berdasarkan kepada rangka teori kajian, ia dilaksanakan melalui kaedah tinjauan menggunakan instrumen borang soal selidik. Instrumen ini dibangunkan menggunakan soalan-soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor boleh ubah bagi menentukan tahap tujuan kajian iaitu faktor dependan (prestasi perkhidmatan Majlis).

Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan, kaedah pengukuran menggunakan *Likert Scale* digunakan dalam instrumen. Soalan berbentuk lima skala Likert dipilih untuk memudahkan responden memberi maklumbalas.

Dalam mendapatkan maklumat yang dikehendaki berdasarkan kepada rangka model kajian, kajian dilaksanakan melalui kaedah tinjauan menggunakan instrumen borang soal selidik. Instrumen ini dibangunkan menggunakan soalan-soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor boleh-ubah iaitu Persekutaran (Tangibles), Kebolehpercayaan (*Reliability*), Responsif (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (*Empathy*).

BAHAGIAN 4

ANALISIS PENEMUAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan tahap kepuasan para pelanggan yang berurusan dengan Majlis Bandaraya Petaling Jaya. Kajian ini melibatkan 420 orang responden yang dipilih secara rawak semasa para responden sedang berurusan di sekitar Kaunter Unit Aduan Awam, Kaunter Unit Pusat Setempat (OSC), Kaunter Bayaran Bahagian Kewangan dan Kaunter Pejabat Cawangan PJU Kota Damansara. Bilangan borang soal selidik yang dikembalikan hanya sebanyak 396. Kajian ini telah mengambil masa selama dua minggu bagi pengumpulan data daripada pelbagai bangsa.

4.1 PERATUSAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

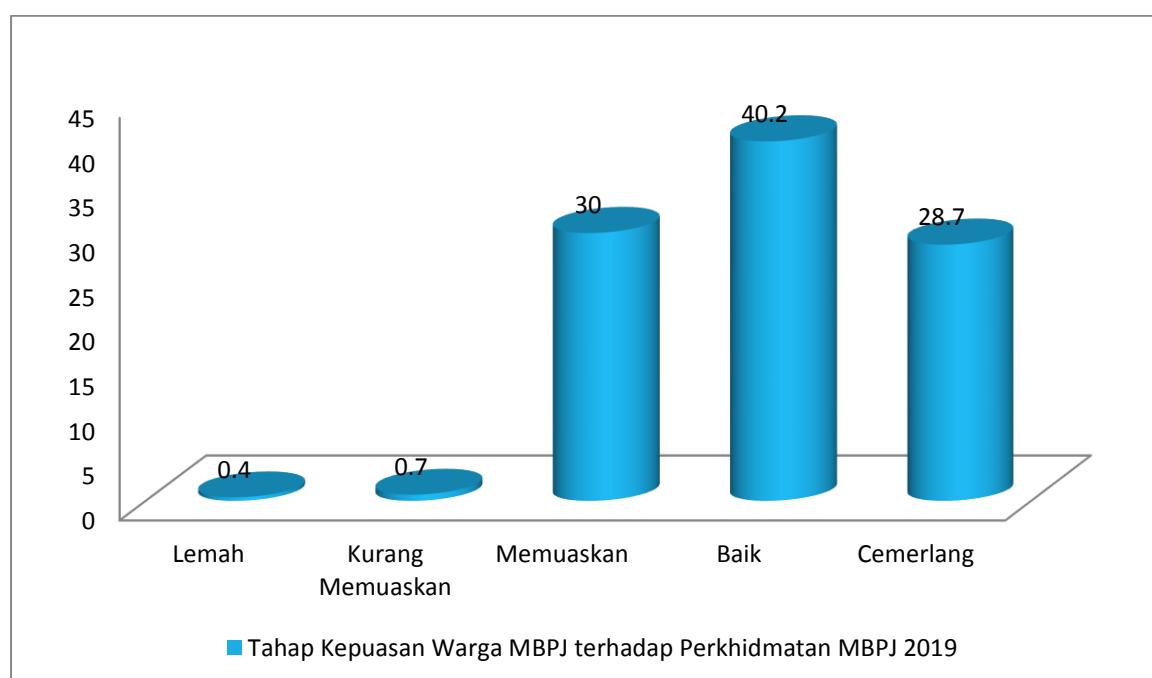
Hasil dari kaji selidik kepuasan pelanggan yang telah dijalankan, jadual di bawah menunjukkan taburan statistiks tentang tahap kepuasan pelanggan-pelanggan MBPJ terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Majlis:

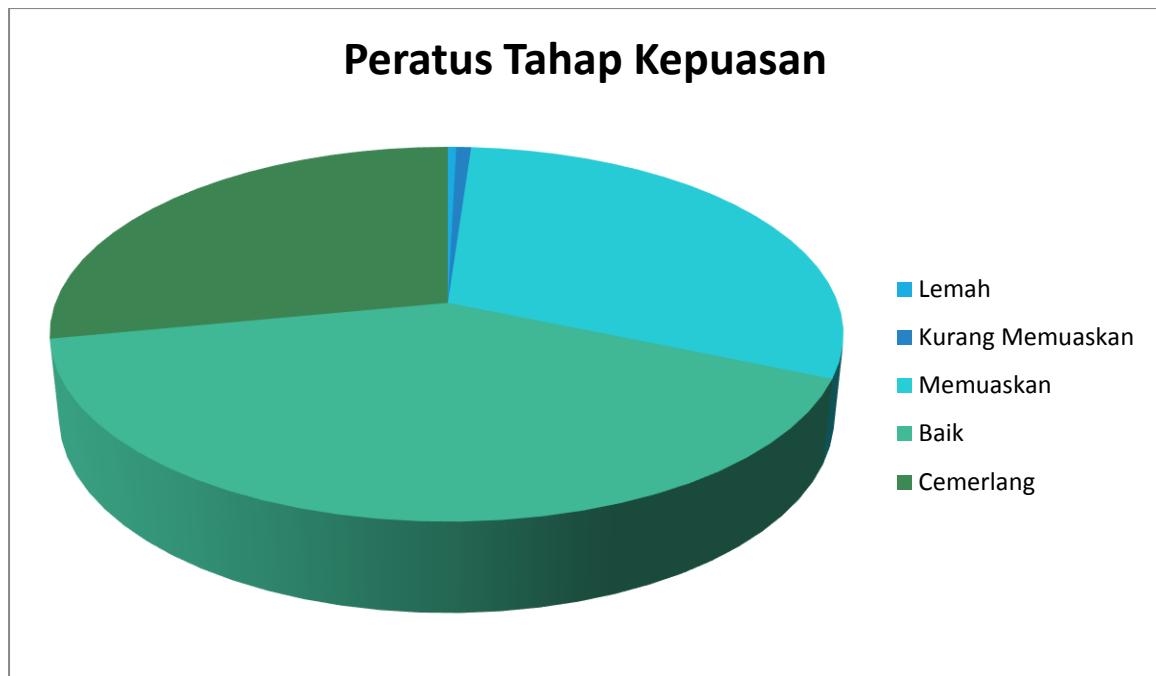
No.		1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Pemberitahuan tentang hasil siasatan kes aduan	0	3(0.7%)	113(28.5%)	161(40.7%)	119(30.1%)
2.	Kualiti perkhidmatan dan kemampuan kakitangan MBPJ	0	0	111(28%)	146(36.9%)	139(35.1%)
3.	Layanan & keprihatinan yang ditunjukkan oleh kakitangan MBPJ	0	0	110(27.7%)	160(40.4%)	126(31.9%)
4.	Kutipan sampah	2(0.5%)	3(0.7%)	117(29.5%)	139(35.1%)	135(34.1%)
5.	Kebersihan Gerai/Pasar	3(0.7%)	8(2%)	126(31.8%)	158(39.9%)	101(25.6%)
6.	Jalan/Longkang/Parit	3(0.7%)	4(1%)	128(32.3%)	161(40.7%)	100(25.2%)
7.	Pondok Bas/Tandas Awam	2(0.5%)	3(0.7%)	119(30%)	171(43.2%)	101(25.6%)
8	Landskap & Pemotongan Rumput	2(0.5%)	4(1%)	118(29.8%)	164(41.4%)	108(27.3%)
9.	Papan Tanda/Lampu Jalan/Lampu Trafik	2(0.5%)	2(0.5%)	123(31%)	169(42.7%)	100(30%)
10.	Taman Rekreasi/Permainan Kanak-kanak	1(0.3%)	2(0.5%)	123(31%)	162(40.9%)	108
PURATA SKOR KESELURUHAN		0.4% (2)	0.7% (3)	30% (119)	40.2% (159)	28.7% (113)

Berdasarkan kepada jaduak di atas, sebanyak 40.2% (159) responden menyatakan tahap kepuasan adalah “Baik” mengenai perkhidmatan keseluruhan Majlis Bandaraya Petaling Jaya. Manakala 28.7% (110) responden menyatakan tahap kepuasan adalah “Cemerlang” dan 30% (119) responden berpendapat perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Majlis Bandaraya Petaling Jaya adalah “Memuaskan”. Selain itu tahap perkhidmatan “Kurang Memuaskan” adalah Cuma segelintir kecil iaitu 0.7% (3)

dan “Lemah” sebanyak 0.4% (2) orang responden. Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan **wajaran 98.9% responden** yang berasa “Memuaskan” serta menuju ke arah “Cemerlang” manakala sebanyak 1.1% responden berpendapat tahap mutu perkhidmatan Majlis Bandaraya Petaling Jaya masih “Kurang Memuaskan/Lemah”.

Sehubungan dengan itu, kajian ini menunjukkan pihak Majlis perlu mengekalkan dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang lebih cemerlang demi warga kota Petaling Jaya.





4.2 CADANGAN/MAKLMUBALAS RESPONDEN KE ARAH PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN MBPJ

Melalui borang kajiselidik yang diedarkan kepada pelanggan-pelanggan MBPJ, mereka diberi peluang untuk memberi cadangan terhadap usaha-usaha penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak MBPJ bagi meningkatkan lagi tahap perkhidmatan yang diberikan oleh MBPJ. Jadual di bawah menunjukkan dua belas (12) cadangan yang telah diberikan oleh mereka:

BIL.	CADANGAN/ULASAN	TINDAKAN JABATAN/UNIT
1.	Pemotongan rumput perlu dijalankan secara berjadual bukan ada aduan baru ada tindakan.	JPSPPA
2.	Wujudkan lebih banyak tempat parkir awam.	Jbt Kejuruteraan
3.	Kurangkan saman parkir kenderaan awam.	Jbt Penguatkuasaan & Keselamatan
4.	Tambahkan bilangan pejabat cawangan MBPJ.	Pejabat DB/TDB
5.	Kakitangan Penguatkuasa perlu tingkatkan kemahiran berkomunikasi dengan orang-orang awam.	Jbt Penguatkuasaan & Keselamatan

6.	MBPJ perlu kenakan denda yang lebih tegas kepada orang awam yang membuang sampah merata-merata.	JPSPPA
7.	Perlu sediakan tong-tong sampah dengan lebih banyak di tempat-tempat awam.	JPSPPA
8.	Perlu pemantauan yang lebih kerap terhadap gerai-gerai makan agar sentiasa berkedaan bersih dan menyihatkan.	Jbt Kesihatan Persekutaran
9.	Perlu sediakan mesin air minum percuma beserta cawan, TV, bunyian muzik, kertas tulis dan surat khabar di kaunter-kaunter utama MBPJ bagi kegunaan awam.	JKP
10.	Perlu menaiktaraf laman sesawang MBPJ.	Unit IT
11.	Memastikan taman-taman rekreasi di selenggara dan dibaikpulih untuk keperluan masa depan.	Jbt Landskap & Kehijauan Bandar
12.	Perlu ambil tindakan terhadap peniaga & penjaja tanpa lesen dengan lebih berkesan.	Jbt Penguatkuasaan & Keselamatan

4.3 ULASAN TERHADAP CADANGAN-CADANGAN YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PIHAK PELANGGAN MBPJ

Dua belas (12) isu yang dibangkitkan oleh responden-responden kajiselidik ini sebenarnya telah diambil tindakan oleh MBPJ, namun kes-kes terpencil yang berlaku di kawasan-kawasan mereka menyebabkan mereka terpanggil untuk memberi cadangan penambahbaikan.

Isu-isu seperti kekurangan tempat letak kereta setiap tahun disuarakan oleh kebanyakan penduduk Petaling Jaya, namun perkara ini bukanlah sesuatu yang boleh diselesaikan dalam masa yang singkat kerana ia memerlukan ‘feasibility study’ yang meliputi kos, kawasan yang akan dibangunkan, pelan pembangunan dan sebagainya.

Bagi isu-isu pembuangan sampah, kerosakan peralatan permainan, ia berpunca dari sikap orang awam itu sendiri yang tidak prihatin terhadap keberadaan harta awam. Usaha yang berterusan oleh pihak MBPJ telah diberikan bagi memastikan hak keperluan orang awam terutamanya penduduk MBPJ adalah terjaga.

Walaubagaimanapun, segala cadangan dan pandangan oleh penduduk Petaling Jaya akan diambil-kira secara serius bagi memastikan bandaraya ini adalah sejajar dengan slogannya itu *liveable and loveable city*. Disamping itu juga, ia dapat mencapai matlamat untuk menjadi bandaraya terulung dalam penyediaan perkhidmatan dan prasarana yang berkualiti untuk pelanggan-pelanggannya.

Majlis Bandaraya Petaling Jaya sebagai pihak berkuasa tempatan yang bertanggungjawab membawa kemajuan kepada bandar raya Petaling Jaya dalam meningkatkan kualiti hidup penduduknya dari semasa ke semasa, perkhidmatan yang diberikan juga haruslah optimum sejajar dengan misi Majlis Bandaraya Petaling Jaya iaitu menerajui urus tadbir secara strategik dan inovatif ke arah bandar raya yang kondusif dan manpan untuk kesejahteraan warga kota. Penilaian yang dilakukan melalui borang soal selidik kepuasan pelanggan ini dalam tempoh dua minggu yang diadakan di Ibu Pejabat MBPJ, Menara MBPJ, Pejabat PJU Kota Damansara dan Jabatan Landskap & Kehijauan Bandar, Kelana Jaya disifatkan sebagai positif secara keseluruhannya dari segi perkhidmatan yang disediakan ketika responden berurusan bersama pihak MBPJ.

Komunikasi dua hala penting dalam berurusan di antara kedua-dua pihak bagi menyelesaikan masalah mahupun perselisihan yang wujud supaya tindakan yang sewajarnya dapat diambil dengan efisien dan secara tidak langsung mencapai piawaian piagam pelanggan MBPJ.

Di samping itu, nilai positif seperti pengetahuan, kecekapan dan kesopanan yang diamalkan perlu sentiasa dititikberatkan ketika berurusan dengan pelanggan kerana ia secara tidak langsung melambangkan imej profesionalisme MBPJ akan kualiti perkhidmatannya. Dari segi fasiliti yang disediakan ternyata melalui penilaian yang dijalankan, responden berpuas hati akan kemudahan yang selesa dan kondusif

sewaktu berurusan dengan pihak MBPJ bersesuaianlah dengan pengiktirafan tersebut. Dari segi penambahbaikan pula, sesetengah responden ada menulis ulasan dan komen mereka di akhir kajian.

Oleh yang demikian, bersandarkan penilaian yang diberikan oleh responden ternyata tahap perkhidmatan yang diberikan oleh MBPJ berada pada tahap yang baik dan progresif mengikut keperluan arus semasa namun masih banyak yang perlu diperbaiki dan memerlukan penambahbaikan.

4.4 CADANGAN USAHA PENAMBAHBAIKAN YANG SEDANG DAN BOLEH DILAKSANAKAN OLEH PIHAK MBPJ KE ARAH PENINGKATAN TAHAP PERKHIDMATAN

Dari cadangan-cadangan yang diberikan oleh pelanggan-pelanggan MBPJ, pihak-pihak jabatan yang terlibat telah mengenalpasti punca masalah terhadap isu tersebut dan menghasilkan cadangan penambahbaikan terhadap cadangan-cadangan yang diberikan tadi.

Cadangan 1: Pemotongan rumput perlu dijalankan secara berjadual bukan ada aduan baru ada tindakan.

Analisis Punca Masalah: Jabatan yang terlibat iaitu JPSPPA perlu mengenalpasti kawasan-kawan yang rumputnya agak terbiar sehingga panjang. Mengikut pemerhatian oleh kebanyakan responden, mereka tidak menghadapi masalah yang dihadapi seperti ini, namun ada segelintir kecil yang mengatakan mereka menghadapi masalah ini.

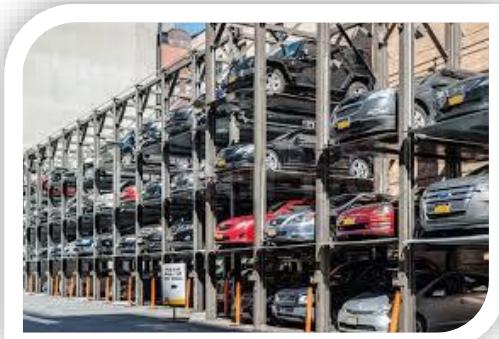
Cadangan Penambahbaikan: Di samping pihak JPSPPA telah mengaturkan jadual pemotongan rumput dengan kontraktor-kontraktor yang dilantik oleh MBPJ, pihak JPSPPA juga secara berkala perlu mengaturkan program gotong-royong dengan penduduk setempat bagi membersihkan kawasan terbiar serta memotong rumput yang agak panjang.



Cadangan 2: Wujudkan lebih banyak tempat parkir awam

Analisis Punca Masalah: Bilangan kenderaan yang memasuki kawasan Petaling Jaya semakin meningkat menyebabkan bilangan tempat letak kereta semakin tidak mencukupi. Tempat-tempat letak kereta yang tersedia agak jauh dari pusat bandaraya menyebabkan mereka yang ingin berurusan di dalam pusat Bandar menghadapi kesukaran untuk mencari tempat letak kereta mereka.

Cadangan Penambahbaikan: Memperkenalkan sistem parkir mekanikal bertingkat yang tidak memerlukan kawasan yang luas tetapi mengaplikasikan kaedah ‘Smart Parking’ iaitu menggunakan konsep ‘multi-layer parking’ atau tempat letak kereta bertingkat berasaskan aplikasi mekanikal untuk menaik serta menurunkan kereta dari tempat letak kereta berkenaan.





Cadangan 3: Kurangkan saman parkir kenderaan awam

Analisis Punca Masalah: Pemilik kenderaan meletakkan kereta mereka di tempat yang tidak dibenarkan berpunca dari kekurangan tempat letak kereta awam.

Cadangan Penambahbaikan: Memperkenalkan sistem parkir mekanikal bertingkat yang tidak memerlukan kawasan yang luas tetapi mengaplikasikan kaedah 'Smart Parking' iaitu menggunakan konsep 'multi-layer parking' atau tempat letak kereta bertingkat berasaskan aplikasi mekanikal untuk menaik serta menurunkan kereta dari tempat letak kereta berkenaan.(seperti Cadangan 2 di atas)

Cadangan 4: Tambahkan bilangan pejabat cawangan MBPJ

Analisis Punca Masalah: Pelanggan-pelanggan yang tinggal jauh dari Ibu Pejabat MBPJ atau Pejabat PJU Kota Damansara menghadapi kesukaran untuk berurus dengan MBPJ.

Cadangan Penambahbaikan: Menambah Kaunter MBPJ Bergerak yang sentiasa bertukar-tukar lokasi bagi memudahkan pelanggan-pelanggan berurus dengan MBPJ.



Kaunter bergerak EZ-Pay Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) dibuka di beberapa lokasi bagi memudahkan orang ramai membuat pembayaran cukai dan kompaun.

Cadangan 5: Kakitangan Penguatkuasa perlu tingkatkan kemahiran berkomunikasi dengan orang-orang awam

Analisis Punca Masalah: Kakitangan Penguatkuasa yang baru berkhidmat mempunyai kurang pendedahan untuk berkomunikasi dengan orang awam dengan lebih efektif terutamanya bagi menangani isu-isu penguatkuasaan seperti saman, rampasan, sita dsb.

Cadangan Penambahbaikan: Kakitangan Penguatkuasaan disarankan untuk bergerak secara berpasangan iaitu seorang *senior* dan seorang lagi *rookie* seperti yang diamalkan oleh pihak polis yang bergerak seumpama ini. Kakitangan yang baru (*rookie*) boleh belajar dari kakitangan yang sudah lama (*senior*) tentang teknik dan tatacara bagi menangani isu-isu yang disebut di atas.

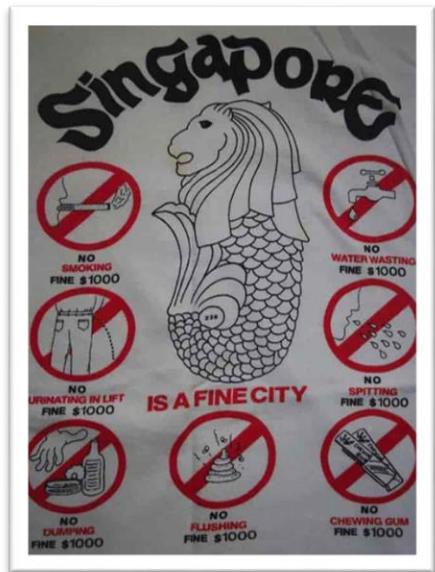


Selari dengan arus kemodenan yang berteknologi tinggi, Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) telah melancarkan satu aplikasi pintar yang dinamakan sebagai “Smart PJ Enforcement”. Aplikasi ini boleh dimuat turun melalui Play Store untuk pengguna Sistem Pengoperasian – Android sahaja. Manakala, pengguna iOS (Iphone Operating System) masih dalam pembangunan. Aplikasi ini dapat memberikan satu akses pintar yang menarik kepada Stakeholders atau pelanggan Majlis untuk menyemak dan membayar secara elektronik (ePay@MBPJ) bagi kesalahan-kesalahan yang dilakukan dibawah perundangan penguatkuasaan Majlis.

Cadangan 6: MBPJ perlu kenakan denda yang lebih tegas kepada orang awam yang membuang sampah merata-merata

Analisis Punca Masalah: Penduduk Petaling Jaya di sesetengah tempat masih mempunyai pemikiran sivik di tahap yang rendah dengan membuang sampah dengan sesuka hati mereka walaupun tong-tong sampah telah disediakan.

Cadangan Penambahbaikan: Denda yang lebih berat perlu dikenakan kepada mereka-mereka yang membuang sampah merata-rata seperti yang dipraktikkan di Singapura iaitu apabila seseorang membuang sampah merata-rata lalu ditangkap mereka akan dikenakan denda yang agak setimpal dengan perbuatannya ini. Melalui kaedah ini, orang ramai yang disiplinnya masih rendah akan menjadi lebih baik di masa-masa akan datang.



Cadangan 7: Perlu sediakan tong-tong sampah dengan lebih banyak di tempat-tempat awam

Analisis Punca Masalah: Pihak MBPJ sebenarnya telah menyediakan begitu banyak tong-tong sampah di tempat-tempat awam namun kebanyakan tong-tong ini yang diperbuat dari plastik terbakar apabila ada pihak yang tidak bertanggungjawab mencampakkan puntung rokok yang masih menyalal ke dalam tong-tong tersebut menyebabkan tong-tong tersebut habis terbakar. Ada di sesetengah tempat pula, tong-tong dicuri oleh pihak-pihak tertentu yang juga tidak bertanggungjawab.

Cadangan Penambahbaikan: Bagi mengelakkan tong-tong dari terbakar, MBPJ perlu menyediakan tong-tong yang diperbuat dari besi atau simen konkrit. Bagi mengelakkan tong-tong dari dicuri, ianya perlu diikat atau di tanam di dalam tanah.



Cadangan 8: Perlu pemantauan yang lebih kerap terhadap gerai-gerai makan agar sentiasa berkedaan bersih dan menyihatkan

Analisis Punca Masalah: Pihak MBPJ telah melaksanakan sistem penggredan bagi menarafkan tahap kebersihan di premis-premis makanan. Pihak MBPJ juga telah menyita premis-premis makanan yang tahap kebersihan di bawah paras yang dibenarkan.

Cadangan Penambahbaikan: Pihak MBPJ perlu mengenakan denda yang lebih berat terhadap gerai-gerai yang di dapati kurang bersih serta kelihatan kurang menyihatkan. Bagi yang cemerlang pula, pihak MBPJ akan terus memberikan pengiktirafan dan anugerah terhadap premis-premis makanan yang telah mencapai tahap kebersihan yang telah ditetapkan.

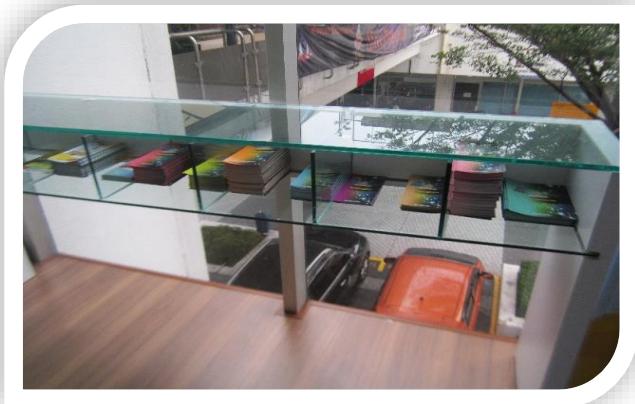


Cadangan 9: Perlu sediakan mesin air minum percuma beserta cawan, TV, bunyian muzik, kertas tulis dan surat khabar di kaunter-kaunter utama MBPJ bagi kegunaan awam.

Analisis Punca Masalah: Pada hakikatnya di kaunter-kaunter utama ada disediakan surat khabar untuk bacaan umum, skrin TV besar digunakan untuk pamer nombor giliran, cuma bunyi-bunyian tidak disediakan mungkin boleh mengganggu panggilan nombor giliran. Air minuman percuma belum disediakan buat masa ini atas sebab-sebab tertentu.

Cadangan Penambahbaikan: Memandangkan purata masa bagi pelanggan yang menunggu giliran untuk berurus di kaunter-kaunter utama MBPJ tidaklah begitu lama iaitu dalam 5 hingga 10 minit, maka memadai lah surat khabar percuma

disediakan untuk bacaan mereka. *Water Dispenser* boleh diletakkan di kaunter-kaunter utama bagi pelanggan mengambilnya untuk minum.





Cadangan 10: Perlu menaiktaraf laman sesawang MBPJ

Analisis Punca Masalah: Memandangkan pada masa-masa tertentu, terdapat terlalu ramai pengunjung yang menggunakan laman sesawang MBPJ ia menyebabkan kelajuan aplikasi sistem atas talian MBPJ menjadi agak perlahan.

Cadangan Penambahbaikan: Pada hakikatnya, MBPJ telah melaksanakan pelbagai aplikasi e-perkhidmatan seperti berikut:

- i. e-Pay @ MBPJ - Buat bayaran cukai taksiran, kompaun pelbagai, lesen, sewa, tempahan, bil.pelbagai dan bil potong rumput. Bayaran menggunakan fpx/kad kredit/kad debit sahaja.
- ii. Aduan On-line - Aduan online menggunakan Sistem Aduan Online MBPJ.
- iii. Semakan Cukai - Semakan cukai taksiran MBPJ.
- iv. Sistem Perjawatan On-line – Akses perjawatan on-line MBPJ.
- v. Semakan Kompaun – Semakan kompaun kenderaan yang disaman.
- vi. Semakan Bayaran Kontraktor – Semak status bayaran kontraktor.
- vii. Semakan Status Lesen – Semak Status Permohonan Lesen.



Cadangan 11: Memastikan taman-taman rekreasi di selenggara dan dibaikpulih untuk keperluan masa depan

Analisis Punca Masalah: Peralatan permainan dan tempat-tempat rehat di taman-taman rekreasi mengalami kerosakan yang agak kerap disebabkan oleh sikap pengguna yang tidak menggunakan dengan cara yang betul. Mereka kadang-kadang menggunakan alat-alat permainan bukan sepatutnya yang digunakan oleh mereka. Contoh buaian yang patut dinaiki oleh kanak-kanak namun ada orang dewasa yang menaikinya menyebabkan tempat duduk buai mudah koyak.

Cadangan Penambahbaikan: MBPJ meletakkan notis yang lebih besar dan jelas agar orang ramai dapat menjaga peralatan permainan di taman-taman rekreasi dengan lebih efektif.



Cadangan 12: Perlu ambil tindakan terhadap peniaga & penjaja tanpa lesen dengan lebih berkesan

Punca masalah: Terdapat teralu banyak peniaga-peniaga dan penjaja tanpa lesen yang berniaga di tempat-tempat yang tidak sepatutnya seperti di tepi-tepi jalanraya menyebabkan kesesakan lalulintas bagi orang ramai yang singgah untuk membeli.

Cadangan Penambahbaikan: MBPJ perlu sediakan lebih banyak premis-premis untuk orang berniaga dan pastikan mereka yang berniaga menggunakan *food truck* mempunyai lesen dan berniaga di tempat yang sesuai.



BAHAGIAN 5

KAJI SELIDIK SUSULAN TERHADAP 12 CADANGAN-CADANGAN PENAMBAHBAIKAN YANG TELAH DIBERIKAN OLEH PELANGGAN MELALUI KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN

Bagi mendapatkan maklumbalas tentang keberkesanan penambahbaikan tersebut, satu kaji selidik susulan telah diadakan terhadap seratus (100) orang pelanggan pada bulan Jun 2020 untuk mendapatkan respon dari mereka tentang impak dari pelaksanaan cadangan-cadangan itu.

Peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap usaha-usaha penambahbaikan yang telah dilaksanakan hasil daripada kajian kepuasan pelanggan seperti yang ditunjukkan di dalam jadual di bawah:

No.		1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Pemotongan rumput dilakukan mengikut jadual yang ditetapkan	0	0	31(31%)	49(49%)	20(20%)
2.	Tempat parkir awam adalah mencukupi	0	3(3%)	50(50%)	40(40%)	7(7%)
3.	Saman parkir awam adalah berpatutan	0	2(2%)	56(56%)	30(30%)	12(12%)
4.	Perkhidmatan pejabat cawangan MBPJ adalah baik	0	0	18(18%)	30(30%)	58(58%)
5.	Kakitangan penguatkuasa mahir berkomunikasi dengan orang awam	0	0	46(46%)	40(40%)	14(14%)
6.	MBPJ perlu kenakan denda yang lebih tegas kepada orang awam yang membuang sampah merata-merata	0	0	52(52%)	38(38%)	10(10%)
7.	Tong-tong sampah di tempat awam adalah mencukupi	0	0	40(40%)	48(48%)	12(12%)
8	Pemantauan yang lebih kerap terhadap gerai-gerai makan agar sentiasa berkeadaan bersih dan menyihatkan	0	2(2%)	43(43%)	46(46%)	9(9%)
9.	MBPJ ada menyediakan mesin air minum percuma berserta cawan, TV, bunyian muzik, kertas tulis dan surat khabar di kaunter-kaunter utama MBPJ bagi kegunaan awam.	0	3(3%)	65(65%)	22(22%)	10(10%)
10.	Laman sesawang MBPJ berfungsi dengan baik	0	0	29(29%)	22(22%)	49(49%)

11.	Taman-taman rekreasi di selenggara dan dibaik pulih untuk keperluan masa depan	0	0	44(44%)	40(40%)	16(16%)
12.	Tindakan terhadap peniaga & penjaja tanpa lesen adalah berkesan	0	0	45(45%)	45(45%)	10(10%)
PURATA SKOR KESELURUHAN		0	2.0%	43.2%	37.5%	17.3%

BAHAGIAN 6

RUMUSAN

Setelah kaji selidik susulan dilakukan terhadap Warga Petaling Jaya dengan mendapatkan maklumbalas dari seramai seratus (100) orang responden dari kalangan pelanggan-pelanggan yang menggunakan perkhidmatan Majlis Bandaraya Petaling Jaya, jadual di atas menunjukkan respons yang positif terhadap usaha-usaha penambahbaikan yang dilakukan oleh pihak MBPJ.

Contohnya, tiada responden yang menyatakan lemah atau kurang memuaskan bagi perkhidmatan pemotongan rumput yang dilakukan mengikut jadual.

Cuma ada sebilangan kecil iaitu 3% dari 100 orang responden yang mengatakan kurang memuaskan terhadap kecukupan parkir awam untuk meletakkan kenderaan-kenderaan mereka.

Begitu juga dengan saman terhadap parkir awam, sebanyak 2% yang menyatakan kurang memuaskan tentang pelaksanaan isu ini.

Dari segi pemantauan terhadap gerai-gerai makan agar berkeadaan bersih dan menyihatkan, cuma 2% yang mengatakan kurang puas hati terhadap situasi ini.

Perkara-perkara lain berhubung dengan usaha-usaha penambahbaikan yang dilaksanakan oleh pihak MBPJ, majoriti dari responden mengatakan memuaskan, baik dan cemerlang terhadap impak kepada penambahbaikan yang dibuat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PROFAIL PELANGGAN/RESPONDEN

Data di bawah menunjukkan profail pelanggan-pelangan MBPJ yang telah memberi respons terhadap kajiselidik kepuasan pelanggan bagi tahun 2019.

Ia merangkumi aspek-aspek seperti bangsa, umur, jenis pekerjaan, kekerapan berurusan dengan majlis, kaedah berurusan dengan majlis dan tujuan berurusan dengan majlis.

Taburan makluman mengenai responden terhadap kajian kali ini dapat dirumuskan mengikut faktor demografi seperti berikut:

A. Taburan Responden Mengikut Bangsa

No.	Bangsa	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Melayu	260	65.7
2.	Cina	85	21.5
3.	India	49	12.4
4.	Lain-lain	2	0.4
Jumlah		396	100

Jadual 1: Taburan Responden Mengikut Bangsa



Rajah 1: Taburan Mengikut Bangsa

Kebanyakan daripada responden yang terlibat adalah penduduk Melayu di sekitar Petaling Jaya di mana ianya merangkumi 65.7% keseluruhan responden. Bangsa Cina menjadi kumpulan kedua terbesar iaitu 21.5% dan diikuti oleh bangsa India (12.4%) diakhiri oleh lain-lain bangsa (0.4%).

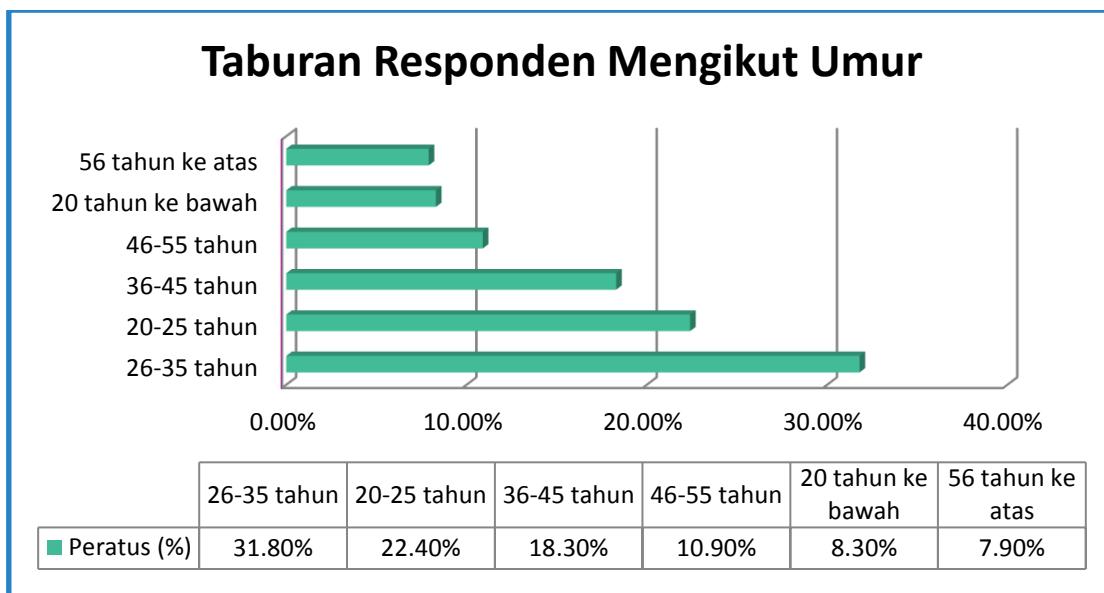
B. Taburan Responden Mengikut Umur

Taburan umur yang mengikuti kajian kali ini melibatkan responden berumur sekitar 26 - 35 (31.8%), diikuti oleh 20 - 25 (22.4%) dan 36 - 45 (18.3%). Lingkungan umur 46 – 55 merangkumi sebanyak 10.9% (43 orang) sementara golongan 20 tahun ke bawah seramai 33 orang (8.3% dan akhir sekali golongan 56 ke atas seramai 31 orang (7.9%).

No.	Umur	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	26-35 tahun	126	31.8
2.	20-25 tahun	90	22.4

3.	36-45 tahun	73	18.3
4.	46-55 tahun	43	10.9
5.	20 tahun ke bawah	33	8.3
5.	56 tahun ke atas	31	7.9
Jumlah		396	100

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Umur



Rajah 2: Taburan Mengikut Umur

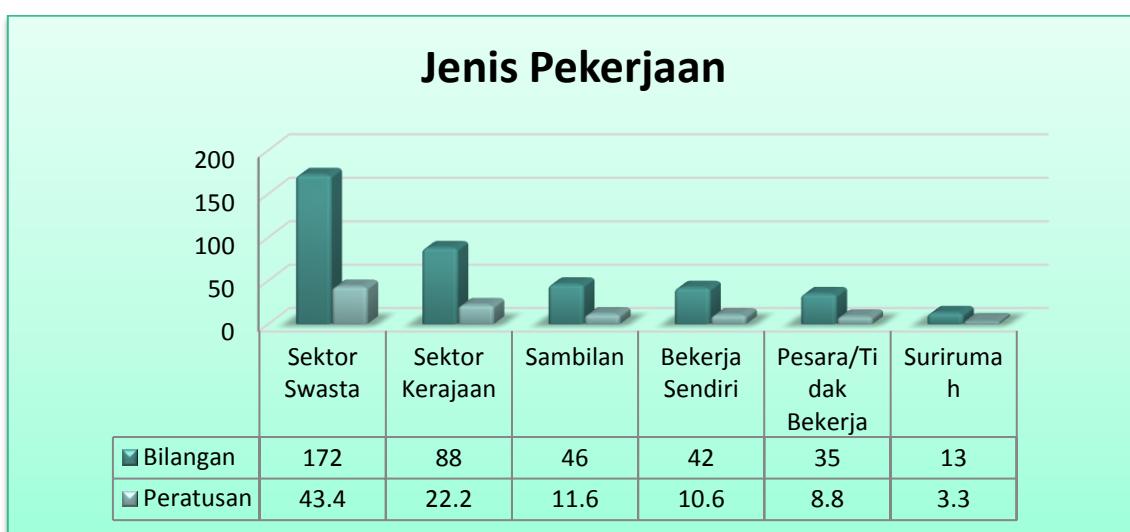
C. Taburan Mengikut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan rajah di bawah, responden daripada sektor swasta merupakan yang paling tertinggi berurusan dengan MBPJ yang membawa kepada peratusan sebanyak 43.4% (172) berbanding agensi kerajaan/awam iaitu 22.2% (88). Selain itu, responden yang merupakan pekerja sambilan juga turut berurusan dengan MBPJ iaitu sebanyak 11.6% (46 orang) manakala golongan yang bekerja sendiri seramai 42 orang (10.6%). Golongan yang tidak bekerja/pesara/pelajar adalah seramai 35 orang (8.8%) sementara golongan surirumah seramai 13 orang (3.3%).

No.	Jenis Pekerjaan	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Sektor Swasta	172	43.4

2.	Sektor Kerajaan/Awam	88	22.2
3.	Pekerja Sambilan	46	11.6
4.	Bekerja Sendiri	42	10.6
5.	Tidak Bekerja/Pesara/Pelajar	35	8.8
6.	Surirumah	13	3.3
Jumlah		396	100

Jadual 3: Taburan Responden Mengikut Jenis Pekerjaan



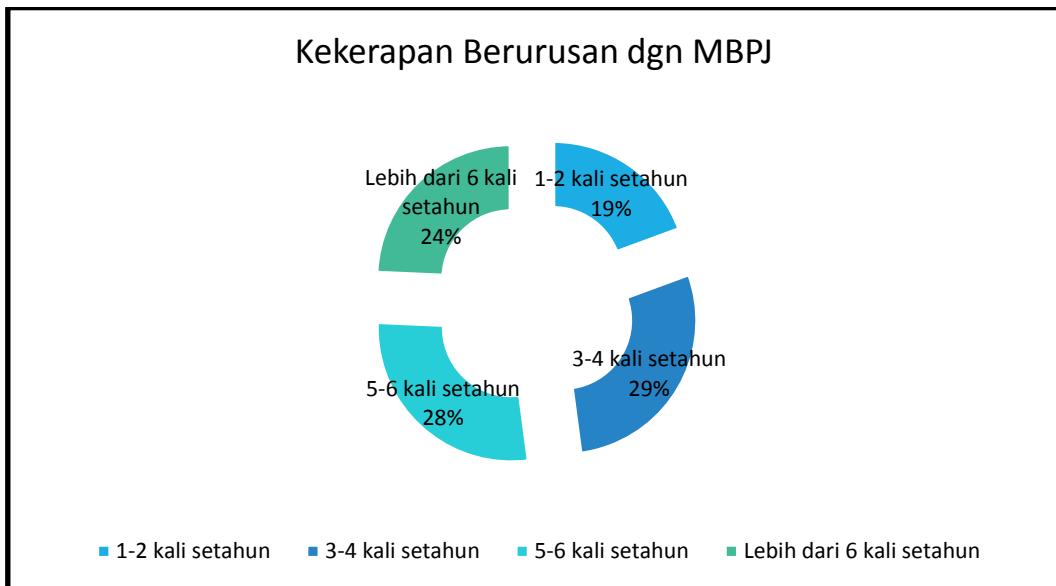
Rajah 3: Taburan Mengikut Jenis Pekerjaan

D. Kekerapan Berurusan Dengan Pihak Majlis

Hasil kajian mendapati sebanyak 28.5% daripada responden yang memberi maklumat bahawa mereka kerap berurusan 3-4 kali dalam setahun dengan pihak Majlis manakala 19.4% menyatakan mereka berurusan dengan MBPJ sebanyak 1-2 kali setahun. Terdapat 24.3% menyatakan bahawa mereka sangat kerap berurusan dengan MBPJ sehingga melebihi 6 kali setahun sementara ada 27.8% yang mengatakan mereka berurusan antara 5-6 kali setahun. Antara urusan-urusan yang mereka lakukan adalah membayar cukai taksiran, bayar kompaun, memperbaharui lesen perniagaan, membuat aduan dan berurusan secara perbincangan dengan kakitangan dari jabatan/bahagian/unit/pejabat cawangan yang berkenaan.

No.	Kekerapan Berurusandgn MBPJ	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	1-2 kali setahun	77	19.4
2.	3-4 kali setahun	113	28.5
3.	5-6 kali setahun	110	27.8
4.	Lebihdari 6 kali setahun	96	24.3
Jumlah		396	100

Jadual 4: Taburan Responden Mengikut Kekerapan Berurusan dgn MBPJ



Rajah 4: Taburan Mengikut Kekerapan Berurusan

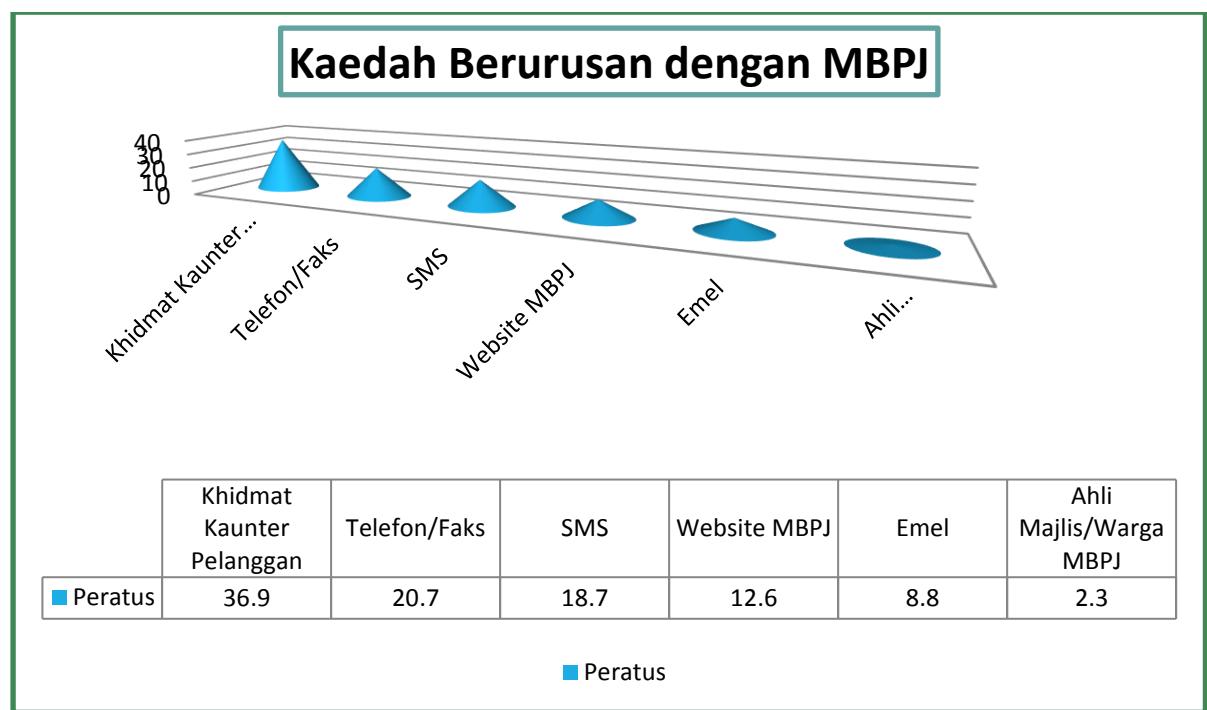
E. Kaedah Berurusan dengan MBPJ

Merujuk rajah di bawah, majoriti responden berkomunikasi dengan pihak MBPJ melalui kaunter khidmat pelanggan yang menyumbang kepada peratusan paling tinggi iaitu 36.9% (146). Selain itu, telefon/faks juga merupakan salah satu pilihan untuk responden berhubung dengan pihak MBPJ dengan mencapai peratusan sebanyak 20.7% (82 orang). Responden yang berhubungan melalui sistem pesanan ringkas MBPJ (SMS) telah mencapai peratusan sebanyak 18.7% (74 orang). Kaedah Laman sesawang MBPJ iaitu secara *online* pula mendapat peratusan sebanyak 12.6% (50 orang) manakala

responden yang berhubung melalui Emel seramai 35 orang (8.8%) dan kaedah melalui Ahli Majlis/Warga MBPJ cuma 9 orang iaitu 2.3% sahaja.

No.	Kaedah Berurusan dgn MBPJ	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Khidmat Kaunter Pelanggan	146	36.9
2.	Telefon/Faks	82	20.7
3.	Sistem Pesanan Ringkas (SMS)	74	18.7
4.	Laman Sesawang MBPJ	50	12.6
5.	Emel	35	8.8
6.	Melalui Ahli Majlis/Warga MBPJ	9	2.3
Jumlah		396	100

Jadual 5: Taburan Responden bagi Kaedah Berurusan dengan MBPJ



Rajah 5: Taburan Responden bagi Kaedah Berurusan dengan MBPJ

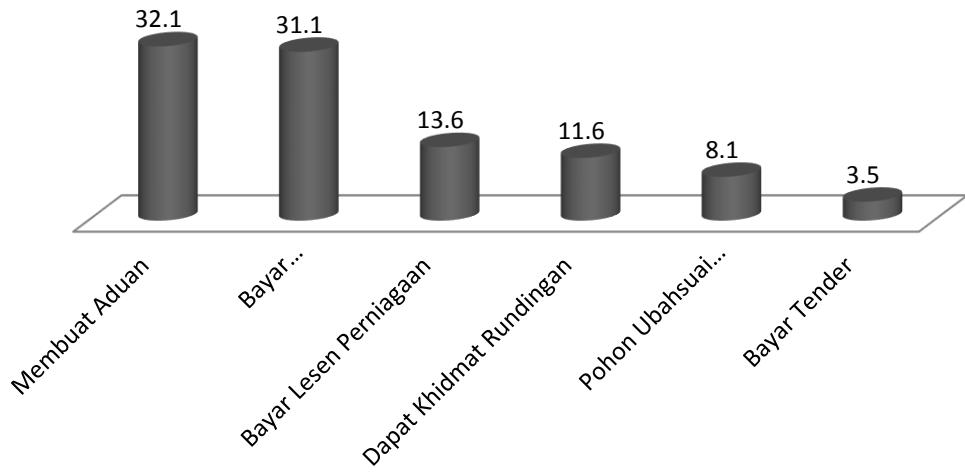
F. Tujuan Menghubungi MBPJ

Rajah di atas menunjukkan bahawa majoriti responden yang berurusan dengan MBPJ adalah untuk khidmat aduan sebanyak 32.1% (127 orang) dan diikuti rapat dengan membuat bayaran saman/kompaun/cukai pintu adalah sebanyak 31.1% (123 orang). Pembayaran lesen perniagaan merangkumi 13.6% iaitu 54 orang. Kemudian khidmat rundingan/peluang pekerjaan/perniagaan pula mencapai 11.6% (46 orang). Manakala permohonan pengubahsuaian rumah/premis meliputi 8.1% seramai 32 orang dan akhir sekali pembayaran tender seramai 14 orang (3.5%).

No.	Tujuan Menghubungi MBPJ	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Membuat Aduan	127	32.1
2.	Pembayaran Saman/Kompaun/Cukai Pintu	123	31.1
3.	Pembayaran Lesen Perniagaan	54	13.6
4.	Pembayaran Tender	14	3.5
5.	Dapatkan Khidmat Rundingan/Peluang Pekerjaan/Perniagaan	46	11.6
6.	Permohonan Pengubahsuaian Rumah/Premis	32	8.1
Jumlah		396	100

Tujuan Menghubungi MBPJ

■ Tujuan Menghubungi MBPJ



G. Jabatan/Bahagian yang dihubungi/lawati

BIL	UNIT / JABATAN	KEKERAPAN LAWATAN
1	PEJABAT DATUK BANDAR/TIMBALAN DATUK BANDAR	14
2	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	38
3	JABATAN PERBENDAHARAAN	25
4	JABATAN KEJURUTERAAN	21
5	JABATAN PENILAIAN & PENGURUSAN HARTA	30
6	JABATAN KAWALAN BANGUNAN	19
7	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN	19
8	JABATAN LANDSKAP & KEHIJAUAN BANDAR	18
9	JABATAN PENGURUSAN SISA PEPEJAL & PEMBERSIHAN AWAM	7
10	JABATAN PELESENAN	50
11	JABATAN PENGUATKUASAAN & KESELAMATAN	35
12	JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN	45

13	JABATAN KESIHATAN PERSEKITARAN	40
14	UNITPERUNDANGAN	10
15	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	20
16	UNIT AUDIT DALAM & INTEGRITI	16
17	JABATAN PERHUBUNGAN AWAM/UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	27
18	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	7
19	UNIT ADUAN AWAM	80
20	PEJABAT PJU KOTA DAMANSARA	65
21	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	10

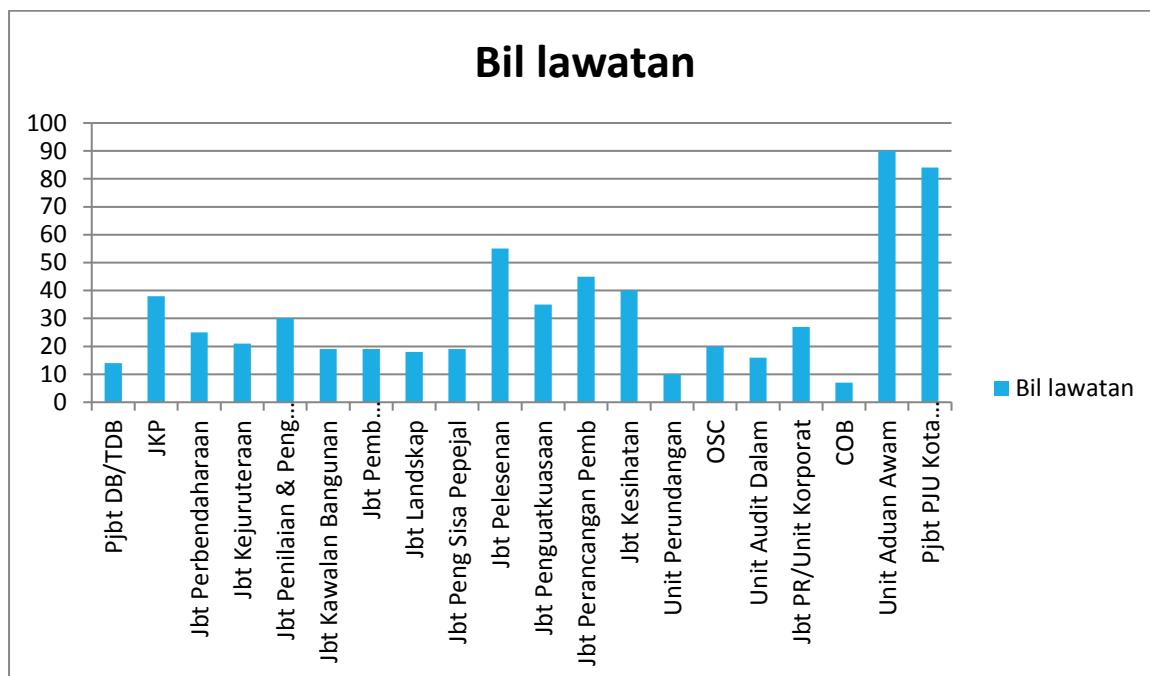
H. Analisis Kekerapan Kunjungan terhadap Jabatan/Bahagian/Unit

Berpandukan rajah di atas, Unit Aduan Awam merupakan jabatan paling tinggi dilawati oleh responden dengan mencapai peratusan sebanyak 13.4% (80). kedua tertinggi adalah Pejabat Petaling Jaya Utara (PJU) Kota Damansara iaitu 10.9% (65) dan diikuti rapat oleh Jabatan Pelesenan dengan 8.4% (50) dan Jabatan Perancangan Pembangunan iaitu 7.6% (45).

Selain itu, responden yang turut mengunjungi atau berurusan dengan Jabatan Kesihatan Persekitaran sebanyak 6.7% (40) dan di antara Jabatan Khidmat Pengurusan 6.4% (38) manakala Jabatan Penguatkuasaan & Keselamatan menerima kehadiran pelanggan sebanyak 5.9% (35).

Di samping itu, sebanyak 5.0% (30) responden di Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta sementara pula Jabatan Perhubungan Awam/Unit Komunikasi Korporat 4.5% (27) manakala Jabatan Perpendaharaan adalah 4.2% (25). Seterusnya Jabatan Kejuruteraan iaitu 3.5% (21) dan Unit Pusat Setempat (OSC) iaitu 3.4% (20). Jabatan

Kawalan Bangunan dan Jabatan Pembangunan Masyarakat mempunyai bilangan kunjungan responden sebanyak 3.2% (19) manakala Jabatan Landskap & Kehijauan Bandar dengan responden sebanyak 3.0% (18). Unit Audit Dalam & Integriti mempunyai peratus sebanyak 2.7% (16). Pejabat Datuk Bandar & Timbalan Datuk Bandar menadapat peratus kunjungan responden 2.3% (14). Disamping itu, Unit Perundangandan Unit Teknologi Maklumat memperolehi peratus kunjungan adalah 1.2% (10) danJabatan PengurusanSisa Pepejal & Pembersihan Awam dan Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB) iaitu sebanyak 1.1% (7).



I. Analisis tentang Respons mengikut Jabatan/Bahagian/Unit yang dikunjungi

Dimensi yang digunakan bagi mendapatkan maklumbalas dari pelanggan tentang perkhidmatan yang diberikan oleh MBPJ adalah berkonsepkan kepada Model Service Quality yang telah diperkenalkan oleh guru-guru kualiti Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang dibangunkan pada tahun 1988. Sebanyak lima (5) dimensi yang

digunakan untuk pengukuran kualiti perkhidmatan iaitu Persekutaran, Kebolehpercayaan, Jaminan, Responsif dan Empati.

Komponen di dalam soalan kajiselidik di susun seperti berikut:

DIMENSI	
	A. PERSEKITARAN
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi
3.	Ruang mengisi borang disediakan
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa
	A. KEBOLEHPERCAYAAN
1.	Kemahiran di dalam kerja
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)
	B. JAMINAN
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab
	C. RESPONSI
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan
	D. EMPATI
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan



1. Unit Aduan Awam (80 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	11(13.7%)	40(50%)	29(36.3%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	22(27.5%)	31(38.8%)	27(33.7%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	2(2.5%)	16(20%)	33(41.3%)	29(36.2%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	13(16.3%)	42(52.5%)	25(31.2%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	12(15%)	35(43.8%)	33(41.3%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	13(16.3%)	38(47.5%)	29(36.2%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	16(20%)	38(47.5%)	26(32.5%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	14(17.5%)	38(47.5%)	29(36.2%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	18(22.5%)	24(30%)	38(47.5%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	13(16.3%)	36(45%)	31(38.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	13(16.3%)	32(40%)	35(43.8%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	15(18.7%)	30(37.5)	35(43.8%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	16(20%)	36(45%)	28(35%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	18(22.5%)	42(52.5%)	20(25%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	15(18.7%)	35(43.8%)	30(37.5%)

4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	20(25%)	34(42.5%)	26(32.5%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	19(23.7%)	24(30%)	37(46.3%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	19(23.7%)	35(43.8%)	26(32.5%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	18(22.5%)	24(30%)	38(47.5%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	19(23.7%)	28(35%)	33(41.3%)



2. Pejabat Petaling Jaya Utara (PJU) Kota Damansara(65 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Menuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	5(7.7%)	42(64.6%)	18(27.7%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	6(9.2%)	36(55.4%)	23(35.4%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	6(9.2%)	38(58.5%)	21(32.3%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	5(7.7%)	44(67.7%)	16(24.6%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	9(13.8%)	31(47.7%)	25(38.5%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	9(13.8%)	31(47.7%)	25(38.5%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	7(10.8%)	35(53.8%)	23(35.4%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	7(10.8%)	35(53.8%)	23(35.4%)
	C. JAMINAN					

1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	5(7.6%)	30(46.2%)	30(46.2%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	6(9.2%)	33(50.8%)	26(40%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	9(13.8%)	32(49.2%)	24(37%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	5(7.6%)	36(55.4%)	24(37%)
	D. RESPONSI					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	8(12.2%)	33(50.8%)	24(37%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	9(13.8%)	33(50.8%)	25(38.5%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	7(10.8%)	35(53.8%)	23(35.4%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	8(12.2%)	42(64.6%)	15(23.2%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	8(12.2%)	32(49.2%)	25(38.5%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	8(12.2%)	37(57%)	20(30.8%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	9(13.8%)	31(47.7%)	25(38.5%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	9(13.8%)	33(50.8%)	23(35.4%)



3. Jabatan Landskap& Kehijauan Bandar(18 respons)

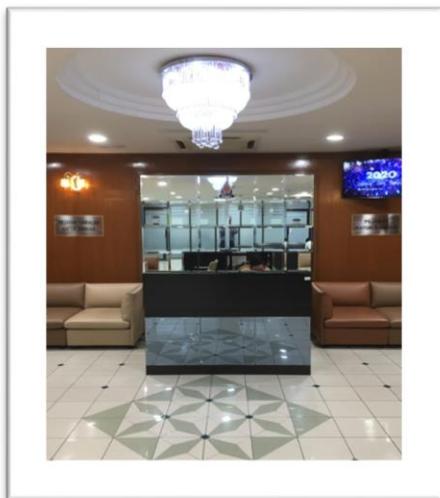
No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	2(11.1%)	7(38.9%)	9(50%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	1(5.6%)	7(38.9%)	10(55.5%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	1(5.6%)	8(44.4%)	9(50%)

4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	1(5.6%)	6(33.3%)	11(61.1%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	1(5.6%)	9(50%)	8(44.4%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	1(5.6%)	8(44.4%)	9(50%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	1(5.6%)	6(33.3%)	11(61.1%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	1(5.6%)	8(44.4%)	9(50%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	1(5.6%)	9(50%)	8(44.4%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	1(5.6%)	8(44.4%)	9(50%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	1(5.6%)	5(27.8%)	12(66.6%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	1(5.6%)	4(22.2%)	13(72.2%)
	D. RESPON SIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	1(5.6%)	4(22.2%)	13(72.2%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	1(5.6%)	5(27.8%)	12(66.6%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	1(5.6%)	6(33.3%)	11(61.1%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	1(5.6%)	5(27.8%)	12(66.6%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	1(5.6%)	5(27.8%)	12(66.6%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	1(5.6%)	4(22.2%)	13(72.2%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	1(5.6%)	6(33.3%)	11(61.1%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	1(5.6%)	7(38.9%)	10(55.5%)



4. Jabatan Pelesenan (50 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	6(12%)	14(28%)	30(60%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	6(12%)	12(24%)	32(64%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	5(10%)	11(22%)	34(68%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	5(10%)	12(24%)	33(66%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	5(10%)	13(26%)	32(64%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	6(12%)	10(20%)	36(68%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	6(12%)	12(24%)	32(64%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	5(10%)	14(28%)	31(62%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	5(10%)	10(20%)	35(70%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	6(12%)	13(26%)	31(62%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	4(8%)	12(24%)	34(68%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	5(10%)	16(32%)	29(58%)
	D. RESPONSIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	2(4%)	12(24%)	36(72%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	3(6%)	7(14%)	40(80%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	4(8%)	11(22%)	35(70%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	3(6%)	13(26%)	34(68%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	4(8%)	11(22%)	35(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	3(6%)	10(20%)	37(74%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	2(4%)	12(24%)	36(72%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	2(4%)	12(24%)	36(72%)



5. Pejabat Datuk Bandar/Timbalan Datuk Bandar(14 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	0	2(14.3%)	12(85.7%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	0	2(14.3%)	12(85.7%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	2(14.3%)	12(85.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	2(14.3%)	12(85.7%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	0	2(14.3%)	12(85.7%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)

3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	4(28.6%)	10(71.4%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	6(42.9%)	8(57.1%)



6. Jabatan Kesihatan Persekutaran (40 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	8(20%)	22(55%)	10(25%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	16(40%)	10(25%)	14(35%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	8(20%)	22(55%)	10(25%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	10(25%)	18(45%)	12(30%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	10(25%)	26(65%)	4(10%)

4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	8(20%)	22(55%)	10(25%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	8(20%)	26(65%)	6(15%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	8(20%)	16(40%)	16(40%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	8(20%)	28(70%)	4(10%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	8(20%)	20(50%)	12(30%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	10(25%)	14(35%)	16(40%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	10(25%)	12(30%)	28(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	10(25%)	26(65%)	4(10%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	10(25%)	14(35%)	16(40%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	10(25%)	20(50%)	10(25%)



7. Jabatan Khidmat Pengurusan (38 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	0	10(26.3%)	28(74.7%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	2(5.3%)	36(94.7%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	2(5.3%)	36(94.7%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	0	10(26.3%)	28(74.7%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	10(26.3%)	28(74.7%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	0	8(21%)	30(89%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	10(26.3%)	28(74.7%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	10(26.3%)	28(74.7%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	8(21%)	30(89%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	10(26.3%)	28(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	10(26.3%)	28(70%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	6(15.8%)	32(84.2%)



8. Jabatan Penguatkuasaan & Keselamatan (35 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Menaskan	3-Menuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	6(17.1%)	19(54.3%)	10(28.6%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	7(20%)	20(57.1%)	8(22.9%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	6(17.1%)	21(60%)	8(22.9%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	7(20%)	18(51.4%)	10(28.6%)
B. KEBOLEHPERCAYAAN						
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	7(20%)	21(60%)	7(20%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	7(20%)	20(57.1%)	8(22.9%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	6(17.1%)	20(57.1%)	9(25.8%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	6(17.1%)	22(62.9%)	7(20%)
C. JAMINAN						
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	8(22.9%)	21(60%)	6(17.1%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	8(22.9%)	23(65.7%)	4(11.4%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	7(20%)	23(65.7%)	5(14.3%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	7(20%)	22(62.9%)	6(17.1%)
D. RESPONSIIF						
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	7(20%)	21(60%)	7(20%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	6(17.1%)	22(62.9%)	7(20%)

3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	6(17.1%)	23(65.7%)	6(17.1%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	7(20%)	23(65.7%)	5(14.3%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	8(22.9%)	21(60%)	6(17.1%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	7(20%)	22(62.9%)	6(17.1%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	8(22.9%)	23(65.7%)	4(11.4%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	7(20%)	21(60%)	7(17.1%)



9. Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta (30 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	4(13.3%)	16(53.3%)	10(33.3%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	3(10%)	15(50%)	12(40%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	4(13.3%)	17(56.7%)	9(30%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	3(10%)	15(50%)	12(40%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	3(10%)	16(53.3%)	11(36.7%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	3(10%)	16(53.3%)	11(36.7%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	4(13.3%)	17(56.7%)	9(30%)

4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	4(13.3%)	17(56.7%)	9(30%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	4(13.3%)	18(60%)	8(26.7%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	4(13.3%)	18(60%)	8(26.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	4(13.3%)	17(56.7%)	9(30%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	4(13.3%)	17(56.7%)	9(30%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	3(10%)	16(53.3%)	11(36.7%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	3(10%)	16(53.3%)	11(36.7%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	3(10%)	15(50%)	12(40%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	3(10%)	15(50%)	12(40%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	3(10%)	15(50%)	12(40%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	4(13.3%)	14(46.7%)	12(40%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	3(10%)	14(46.7%)	13(43.3%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	4(13.3%)	15(50%)	11(36.7%)



10. Jabatan Perhubungan Awam/Unit Komunikasi Korporat (27 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	4(14.8%)	11(40.7%)	12(44.5%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	3(11.1%)	11(40.7%)	13(48.2%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	3(11.1%)	12(44.5%)	12(44.5%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	4(14.8%)	10(37%)	13(48.2%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	5(18.5%)	8(29.6%)	14(51.9%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	4(14.8%)	11(40.7%)	12(44.5%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	4(14.8%)	10(37%)	13(48.2%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	3(11.1%)	12(44.5%)	12(44.5%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	3(11.1%)	12(44.5%)	12(44.5%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	2(7.3%)	12(44.5%)	13(48.2%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	2(7.3%)	13(48.2%)	12(44.5%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	5(18.5%)	9(33.3%)	13(48.2%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	5(18.5%)	8(29.6%)	14(51.9%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	4(14.8%)	9(33.3%)	14(51.9%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan			4(14.8%)	10(37%)	13(48.2%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	5(18.5%)	9(33.3%)	13(48.2%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	3(11.1%)	12(44.5%)	12(44.5%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	4(14.8%)	11(40.7%)	12(44.5%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	3(11.1%)	11(40.7%)	13(48.2%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	4(14.8%)	10(37%)	13(48.2%)



11. Jabatan Perbendaharaan (25 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	4(16%)	11(44%)	10(40%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	5(20%)	10(40%)	10(40%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	4(16%)	11(44%)	10(40%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	5(20%)	10(40%)	10(40%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	5(20%)	9(36%)	11(44%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	5(20%)	13(52%)	7(28%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	5(20%)	11(44%)	9(36%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	4(16%)	13(52%)	8(32%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	4(16%)	12(48%)	9(36%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	4(16%)	13(52%)	8(32%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	5(20%)	12(48%)	8(32%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	4(16%)	14(56%)	7(28%)
	D. RESPONSI					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	3(12%)	12(48%)	10(40%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	3(12%)	13(52%)	9(36%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	4(16%)	12(48%)	9(36%)

4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	4(16%)	12(48%)	9(36%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	4(16%)	13(52%)	8(32%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	4(16%)	12(48%)	9(36%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	3(12%)	11(44%)	11(44%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	3(12%)	14(56%)	8(32%)



12. Jabatan Kejuruteraan (21 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	4(19%)	11(52.4%)	6(28.6%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	6(28.6%)	10(47.6%)	5(23.8%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	5(23.8%)	11(52.4%)	5(23.8%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	3(14.3%)	12(57.1%)	6(28.6%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	5(23.8%)	10(47.6%)	6(28.6%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	5(23.8%)	9(42.9%)	7(33.3%)

3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	5(23.8%)	13(61.9%)	3(14.3%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	4(19%)	11(52.4%)	6(28.6%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	4(19%)	13(61.9%)	4(19%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	4(19%)	12(57.1%)	5(23.8%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	4(19%)	11(52.4%)	6(28.6%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	4(19%)	14(66.7%)	3(14.3%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	5(23.8%)	14(66.7%)	3(14.3%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	5(23.8%)	13(61.9%)	3(14.3%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	4(19%)	13(61.9%)	4(19%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	4(19%)	14(66.7%)	3(14.3%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	4(19%)	13(61.9%)	4(19%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	4(19%)	13(61.9%)	4(19%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayani pelanggan	0	0	5(23.8%)	12(57.1%)	4(19%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	5(23.8%)	11(52.4%)	5(23.8%)



13. Unit Pusat Setempat (OSC) (20 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	2(10%)	4(20%)	14(70%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	6(30%)	14(70%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	6(30%)	14(70%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	6(30%)	14(70%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	2(10%)	2(10%)	16(80%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	2(10%)	4(20%)	14(70%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	2(10%)	4(20%)	14(70%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	2(10%)	4(20%)	14(70%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	6(30%)	14(70%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	2(10%)	18(90%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	2(10%)	18(90%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	4(20%)	16(80%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	0	6(30%)	14(70%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	4(20%)	16(80%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	4(20%)	16(80%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	4(20%)	16(80%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	6(30%)	14(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	4(20%)	16(80%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	4(20%)	16(80%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	4(20%)	16(80%)



14. Jabatan Kawalan Bangunan (19 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	6(31.6%)	13(68.4%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	1(5.3%)	2(10.5%)	16(84.2%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	0	1(5.3%)	18(94.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	1(5.3%)	18(94.7%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)

4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)



15. Jabatan Pembangunan Kemasyarakatan (19 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	1(5.3%)	18(94.7%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	1(5.3%)	18(94.7%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)

4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	3(15.8%)	16(84.2%)
	D. RESPONSFIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	6(31.6%)	13(68.4%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	5(26.3%)	14(73.7%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	1(5.3%)	2(10.5%)	16(84.2%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	1(5.3%)	4(21%)	14(73.7%)

16. Unit Teknologi Maklumat (10 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	3(30%)	7(70%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	3(30%)	7(70%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	3(30%)	7(70%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	1(10%)	1(10%)	8(80%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
	C. JAMINAN					

1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	0	1(10%)	9(90%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	1(10%)	9(90%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	2(20%)	8(80%)
	D. RESPONSIFF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	2(20%)	8(80%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)



17. Unit Audit Dalam & Integriti (16 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	3(18.8%)	8(50%)	5(31.2%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	2(12.5%)	10(62.5%)	4(25%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	2(12.5%)	8(50%)	4(25%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	3(18.8%)	7(43.8%)	6(37.4%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	2(12.5%)	6(37.4%)	8(50%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	2(12.5%)	5(31.2%)	9(56.3%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	3(18.8%)	7(43.8%)	6(37.4%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	3(18.8%)	7(43.8%)	6(37.4%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	4(25%)	4(25%)	8(50%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	2(12.5%)	5(31.2%)	9(56.3%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	5(31.2%)	3(18.8%)	8(50%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	3(18.8%)	5(31.2%)	8(50%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	3(18.8%)	5(31.2%)	8(50%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	2(12.5%)	7(43.8%)	7(43.8%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	4(25%)	8(50%)	4(25%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	3(18.8%)	6(37.4%)	7(43.8%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	3(18.8%)	4(25%)	9(56.3%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	2(12.5%)	3(18.8%)	11(68.8%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	2(12.5%)	3(18.8%)	11(68.8%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	3(18.8%)	4(25%)	9(56.3%)



18. Unit Perundangan (10 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	3(30%)	7(70%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	3(30%)	7(70%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	3(30%)	7(70%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	1(10%)	1(10%)	8(80%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	1(10%)	2(20%)	7(70%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	0	1(10%)	9(90%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	1(10%)	9(90%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	2(20%)	8(80%)
	D. RESPONSIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	2(20%)	8(80%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	2(20%)	8(80%)

	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	3(30%)	7(70%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	2(20%)	8(80%)



19. Jabatan Pengurusan Sisa Pepejal & Pembersihan Awam (7 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)

	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	2(20%)	5(71.4%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)

20. Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB) (7 respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	0	2(20%)	5(71.4%)

	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kakitangan adalah minimal	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan	0	0	0	1(14.3%)	6(85.7%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	0	3(42.9%)	4(57.1%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	0	2(28.6%)	5(71.4%)



21. Jabatan Perancangan Pembangunan (45 Respons)

No.	A. PERSEKITARAN	1-Lemah	2-Kurang Memuaskan	3-Memuaskan	4-Baik	5-Cemerlang
1.	Papan Kenyataan adalah jelas dan mudah difahami	0	0	1(2.2%)	10(22.2%)	34(75.6%)
2.	Tempat duduk pelanggan menunggu mencukupi	0	0	2(4.4%)	5(11.1%)	38(84.5%)
3.	Ruang mengisi borang disediakan	0	0	3(6.6%)	9(20%)	33(73.4%)
4.	MBPJ mempunyai kemudahan fizikal yang selesa	0	0	2(4.4%)	11(24.4%)	32(71.2%)
	B. KEBOLEHPERCAYAAN					
1.	Kemahiran di dalam kerja	0	0	5(11.1%)	12(28%)	28(60.9%)
2.	Kemahiran dalam menyelesaikan masalah	0	0	5(11.1%)	10(22.2%)	30(66.7%)
3.	MBPJ boleh dipercayai serta boleh diharapkan	0	0	4(8.8%)	9(20%)	32(71.2%)
4.	Kemahiran bekomunikasi (lisan & tulisan)	0	0	4(8.8%)	10(22.2%)	31(69%)
	C. JAMINAN					
1.	Rahsia pelanggan disimpan dengan elok	0	0	5(11.1%)	12(28%)	28(61%)
2.	Kesilapan dalam melakukan kerja oleh kakitangan kaunter adalah minimal	0	0	5(11.1%)	10(22.2%)	30(66.7%)
3.	Kakitangan dilihat berkeyakinan terhadap sistem komunikasi	0	0	4(8.8%)	9(20%)	32(71.2%)
4.	Kakitangan dilihat amanah dalam melaksanakan tanggungjawab	0	0	4(8.8%)	10(22.2%)	31(69%)
	D. RESPONSIIF					
1.	Pelanggan berkeupayaan menerima khidmat dengan cepat	0	0	4(8.8%)	11(24.4%)	30(66.8%)
2.	Kakitangan dilihat mempunyai minat terhadap kerja	0	0	5(11.1%)	9(20%)	34(68.9%)
3.	Kakitangan sentiasa berkerjasama dengan pelanggan	0	0	5(11.1%)	10(22.2%)	30(66.7%)
4.	Pelanggan menerima tindakan yang segera ke atas aduan	0	0	4(8.8%)	12(28%)	29(63.2%)
	E. EMPATI					
1.	Kakitangan yang sentiasa memudahkan urusan pelanggan	0	0	3(6.6%)	9(22%)	33(71.4%)
2.	Kakitangan yang sentiasa mengambil berat masalah pelanggan	0	0	2(4.4%)	8(17.8%)	35(77.8%)
3.	Pakaian kakitangan dan kebersihan dijaga ketika melayan pelanggan	0	0	1(2.2%)	10(22.2%)	34(75.6%)
4.	Kakitangan berkebolehan memberi layanan yang baik kepada pelanggan	0	0	1(2.2%)	10(22.2%)	34(75.6%)

