

**ANALISIS PUNCA MASALAH TERHADAP PENILAIAN
KEBERKESANAN SISTEM PENYEDIAAN
PERKHIDMATAN MAJLIS BANDARAYA PETALING
JAYA
2018**



BAHAGIAN 1

LATAR BELAKANG

Kaji selidik telah dijalankan pada bulan November 2018 untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan MBPJ mengikut aspek-aspek yang telah dijadikan elemen pengukuran iaitu pengurusan bandaraya dan penyelenggaraan fasiliti. Hasil dari kajian itu, statistik dari maklumbalas yang diberikan oleh para pelanggan MBPJ mendapati skor keseluruhan pencapaian penilaian kepuasan pelanggan adalah sebanyak **89.5%**.

Maklumbalas dari responden-responden kajiselidik tersebut mendapati terdapat beberapa faktor yang menyebabkan skor pencapaian hanya 89.5% dan tidak melebihi dari tahap itu.

Oleh itu, analisis ini dibuat bagi mengenalpasti punca-punca terhadap faktor yang menyebabkan skor tidak dapat dicapai dengan tahap yang lebih tinggi lagi.

BAHAGIAN 2

MASALAH-MASALAH DARI MAKLUMBALAS PELANGGAN- PELANGGAN MBPJ

Dari borang maklumbalas pelanggan MBPJ, antara punca-punca masalah yang menyebabkan skor penilaian kepuasan pelanggan tidak mencapai lebih dari 89.5% adalah seperti berikut:

1. Terdapat peniaga-peniaga di tepi jalan-jalan utama yang menyebabkan kesesakan lalulintas di sekitar gerai-gerai peniaga tersebut.



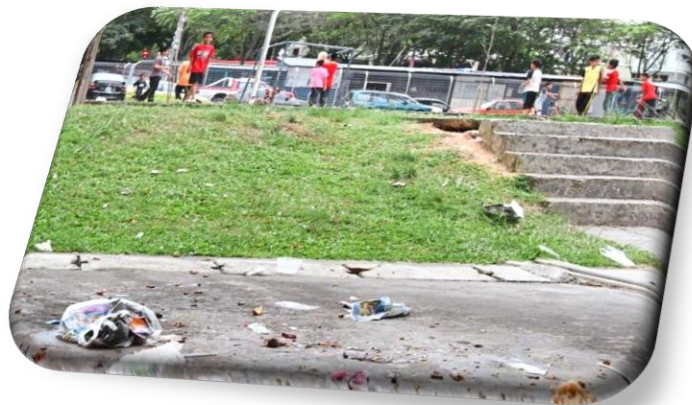
2. Kaunter pandu lalu tidak disediakan di pejabat cawangan menyebabkan masa diperlukan untuk meletak kereta dan membayar bil. Sekiranya kaunter pandu lalu disediakan, pelanggan-pelanggan yang terlalu sibuk dapat menjimat masa mereka untuk membayar bil.



3. Tempat letak kereta di kebanyakan tempat di Petaling Jaya tidak mencukupi.



4. Kebersihan di taman perumahan kurang memuaskan.



5. Kebersihan di premis-premis makanan kurang memuaskan.



6. Terdapat segelintir tandas-tandas awam yang masih di tahap kurang memuaskan.



7. Tindakan aduan perlu disegerakan.



8. Kesesakan lalulintas di sesetengah tempat di Petaling Jaya



BAHAGIAN 3

ANALISA PUNCA MASALAH

1. Peniaga-peniaga di tepi jalan-jalan utama menyebabkan kesesakan lalulintas di sekitar gerai-gerai peniaga tersebut.

Punca Masalah: Kurang kesedaran dari peniaga-peniaga tentang bahayanya menjalankan perniagaan di tepi-tepi jalan utama di sekitar Petaling Jaya. Walaupun pihak Penguatkuasa MBPJ telah menjalankan tugas mereka dengan memastikan peniaga-peniaga mempunyai lesen-lesen perniagaan yang sah serta melarang mereka dari berniaga di tepi-tepi jalan utama namun mereka tetap berniaga kerana kesedaran tentang implikasi dari tindakan tersebut yang mendatangkan bahaya dan kesesakan lalulintas adalah amat kurang sekali.

2. Kaunter pandu lalu tidak disediakan di pejabat cawangan menyebabkan masa diperlukan untuk meletak kereta dan membayar bil.

Punca Masalah: Pihak pengurusan MBPJ melihat ianya belum ada keperluan yang kritikal untuk menyediakan kaunter pandu lalu di Pejabat Cawangan PJU Kota Damansara. Kemungkinan jika keadaan memerlukan di masa-masa akan datang, pihak pengurusan MBPJ boleh memikirkan tentang perkara ini.

3. Tempat letak kereta di kebanyakan tempat di Petaling Jaya tidak mencukupi.

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.

4. Kebersihan di taman-taman perumahan kurang memuaskan.

Punca Masalah: Kurang kesedaran di kalangan penduduk di Kawasan perumahan Petaling Jaya. Walaupun, pihak MBPJ telah melantik kontraktor bagi melakukan kerja-kerja pembersihan di kawasan-kawasan ini, namun tanpa kesedaran dari penduduk-penduduk sendiri menyebabkan kebersihan amat sukar untuk dikekalkan. Tambahan pula, nisbah bilangan penduduk berbanding dengan bilangan kontraktor pembersihan adalah amat besar perbezaannya.

5. Kebersihan di premis-premis makanan kurang memuaskan.

Punca Masalah: Sekali lagi, puncanya adalah kesedaran dari pengusaha-pengusaha premis makanan tersebut. 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. Dari segi positifnya, pihak MBPJ memberi pengiktirafan dan anugerah terhadap premis-premis makanan yang telah mencapai tahap kebersihan yang telah ditetapkan.

6. Terdapat segelintir tandas-tandas awam yang masih di tahap kurang memuaskan.

Punca Masalah: Kurang kesedaran dan pemikiran sivik yang rendah di kalangan pengguna-pengguna tandas awam. Jika tandas-tandas rumah mereka boleh dijaga dengan baik mengapa tandas-tandas awam tidak boleh. Kontraktor telah dilantik oleh pihak MBPJ untuk memastikan keadaan tandas-tandas awam sentiasa bersih dan berfungsi dengan baik, namun dengan sikap yang tidak bertanggungjawab dari sesetengah pihak pengguna menyebabkan kebersihan sukar dikekalkan.

7. Tindakan aduan perlu disegerakan.

Punca Masalah: Aduan kadangkala mengambil sedikit masa untuk diambil tindakan kerana ia bergantung kepada jenis aduan yang dibuat. Sekiranya, ia melibatkan banyak pihak terutamanya agensi-agensi lain, maka masa diperlukan bagi mengajukan perkara-perkara yang berkaitan kepada pihak-pihak yang berwajib.

8. Kesesakan lalulintas di sesetengah tempat di Petaling Jaya

Punca Masalah: Kurang kesedaran oleh pengguna-pengguna jalanraya seperti mereka tidak berhenti apabila lampu merah sudah menyala menyebabkan kenderaan terpaksa dihentikan dipetak kuning. Pihak berwajib seperti polis trafik perlu mengambil tindakan yang lebih keras terhadap pesalah-pesalah trafik ini kerana ia amat menyusahkan pengguna-pengguna jalanraya yang lain.

BAHAGIAN 4

CADANGAN TINDAKAN PENYELESAIAN

1. Isu Peniaga-peniaga di Tepi Jalan

Pihak MBPJ perlu memberi lebih kesedaran kepada peniaga-peniaga di tepi-tepi jalan iaitu dengan memastikan mereka mempunyai lesen perniagaan yang sah serta menempatkan tempat perniagaan mereka jauh dari jalan-jalan utama yang boleh menyebabkan kesesakan lalulintas. Kesedaran juga perlu diterapkan kepada mereka untuk mengaplikasikan konsep Terak Makanan (Food Truck) yang mana tempat mereka berniaga boleh berubah-ubah di tempat-tempat yang lebih selamat serta tidak mengganggu lalulintas di jalan-jalan utama di Petaling Jaya.



2. Isu Kaunter Pandu Lalu di Pejabat Cawangan MBPJ PJU Kota Damansara

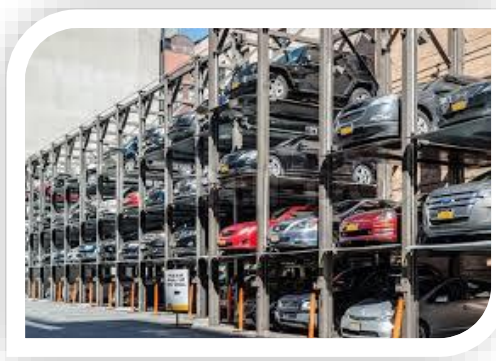
Pihak pengurusan MBPJ melihat belum ada keperluan yang kritikal untuk menyediakan kaunter pandu lalu di Pejabat Cawangan PJU Kota Damansara. Kemungkinan jika keadaan memerlukan di masa-masa akan datang, pihak pengurusan MBPJ boleh memikirkan tentang perkara ini.



Pada masa kini, kaunter pandu lalu cuma disediakan di Ibu Pejabat MBPJ, Petaling Jaya. Jika ada keperluan bagi mewujudkan kaunter pandu lalu di Pejabat MBPJ PJU, Kota Damansara, pihak pengurusan boleh membincangkan tentang perkara ini.

3. Isu tempat letak kereta yang tidak mencukupi

Di kebanyakan negara-negara di dunia ini yang menghadapi masalah tempat letak kereta yang tidak mencukupi, mereka 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.



4. Isu Kebersihan di taman-taman perumahan kurang memuaskan

Mengadakan kempen kebersihan kawasan perumahan melalui aplikasi gotong-royong. Jika diadakan secara berterusan, minda penduduk secara otomatik akan memikirkan tentang pentingnya mengamalkan kebersihan di kawasan perumahan mereka.



5. Isu Kebersihan di premis-premis makanan kurang memuaskan

Penguatkuasaan yang lebih ketat terhadap premis-premis makanan yang kotor. Pihak MBPJ akan terus menyita premis-premis makanan yang tidak mencapai tahap kebersihan yang telah ditetapkan. Disamping itu juga pihak

MBPJ memberi anugerah kepada premis-premis makanan yang bersih untuk memberi motivasi dan sokongan agar pengusaha-pengusaha premis makanan dapat meningkatkan tahap kebersihan premis makanan mereka dari masa ke semasa.



6. Isu segelintir tandas-tandas awam yang masih di tahap kurang memuaskan.

Kontraktor telah dilantik untuk melakukan kerja-kerja pembersihan secara berjadual di tandas-tandas awam. Pihak MBPJ telah membuat lawatan ke Majlis Perbandaran Jasin, Melaka untuk mempelajari kaedah urus tadbir tandas awam yang berkesan dari mereka. Disamping itu juga, pihak MBPJ perlu mentarbiahkan penduduk PJ agar menjaga kebersihan tandas-tandas awam di Petaling Jaya melalui kempen-kempen menjaga kebersihan tandas-tandas awam.



MPJ jadi rujukan MBPJ urus tadbir tandas awam

Oleh JURAIDAH OTHMAN

JASIN 25 Feb. - Majlis Perbandaran Jasin (MPJ) telah menerima kunjungan Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ) di sini, baru-baru ini.

Kunjungan itu diketuai Pegawai Kesihatan Persekitaran (PSP) MBPJ, Siti Maskat Daud dan turut disertai 30 kakitangan MBPJ.

Ianya bersempena lawatan kerja dan kajian 'best practice' tandas awam MPJ iaitu Tandus Awam Taman Muhibbah 1Malaysia untuk kakitangan Jabatan Perkhidmatan Kesihatan & Persekitaran MBPJ.



DELEGASI bergambar bersama di hadapan Tandus Awam Taman Muhibbah 1Malaysia.

Sepanjang berada di MPJ, delegasi telah diberi taklimat berkaitan Tandus Awam Taman Muhibbah 1Malaysia disam-

paikan oleh Yang Di-per-tua MPJ, Shadan Othman dan turut dihadiri Setiausaha MPJ, Zaimul Adnan Mohd Said.

Delegasi turut diberi peluang membuat sesi soal jawab dan turut dibawa melawat ke Tandus Awam Taman



DELEGASI ketika melawat Tandus Awam Taman Muhibbah 1Malaysia.

Muhibbah 1Malaysia. Sementara itu, Shadan dapat bertukar pandangan dan berkongsi ilmu

serta kepakaran, lawatan seperti ini juga dapat mengeratkan lagi silaturahim di antara Y dan MBPJ.

7. Isu Tindakan aduan perlu disegerakan

Pada hakikatnya, Unit Aduan Awam MBPJ telah melaksanakan tugasannya dengan berkesan melalui tindakan yang diambil dengan segera apabila aduan dibuat oleh pengadu. Namun, ada kalanya tindakan tidak dapat diambil dengan segera disebabkan oleh kes-kes yang melibatkan agensi-agensi luar seperti pihak pemaju, JKR, Syabas dan sebagainya. Oleh itu, proses pelaksanaan tindakan aduan akan melalui agensi-agensi ini yang semestinya mengambil masa untuk tindak diambil.



8. Kesesakan lalulintas di sesetengah tempat di Petaling Jaya

Pihak polis trafik akan terus menjalankan tugas-tugas mereka bagi mengawal kesesakan lalulintas di kawasan-kawasan yang sentiasa menghadapi kesesakan lalulintas.

Pihak pemaju telah memberi jaminan bahawa tidak akan berlaku kesesakan lalulintas di kawasan-kawasan yang bangunan-bangunan sedang dibina.

Laluan kontra juga telah diwujudkan di laluan Jalan Gasing untuk mengelakkan kesesakan lalulintas di antara pukul 5 petang hingga 7 malam.

BAHAGIAN 5

RUMUSAN

Lapan isu yang dibangkitkan oleh responden-responden kaji selidik ini sebenarnya telah diambil tindakan oleh MBPJ, namun kes-kes terpencil yang berlaku menyebabkan mereka ini tidak memberi skor yang lebih tinggi terhadap kepuasan mereka mengenai isu-isu yang mereka terpaksa tempuhi.

Namun begitu, MBPJ dilihat mempunyai inisiatif yang proaktif bagi menangani isu-isu ini agar ia dapat memuaskan penduduk-penduduk ke arah mencapai konsep 'liveable city' dan bandaraya lestari yang selamat dan sejahtera untuk dihuni.