



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM BAGI TAHUN 2024

1. LATARBELAKANG

Pihak pengurusan Majlis Bandaraya Shah Alam (MBSA) dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan cemerlang kepada pelanggan-pelanggan telah mengambil satu langkah proaktif dengan mengadakan satu kajiselidik bagi mendapatkan maklumbalas dari pelanggan-pelanggan mengenai perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Majlis.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

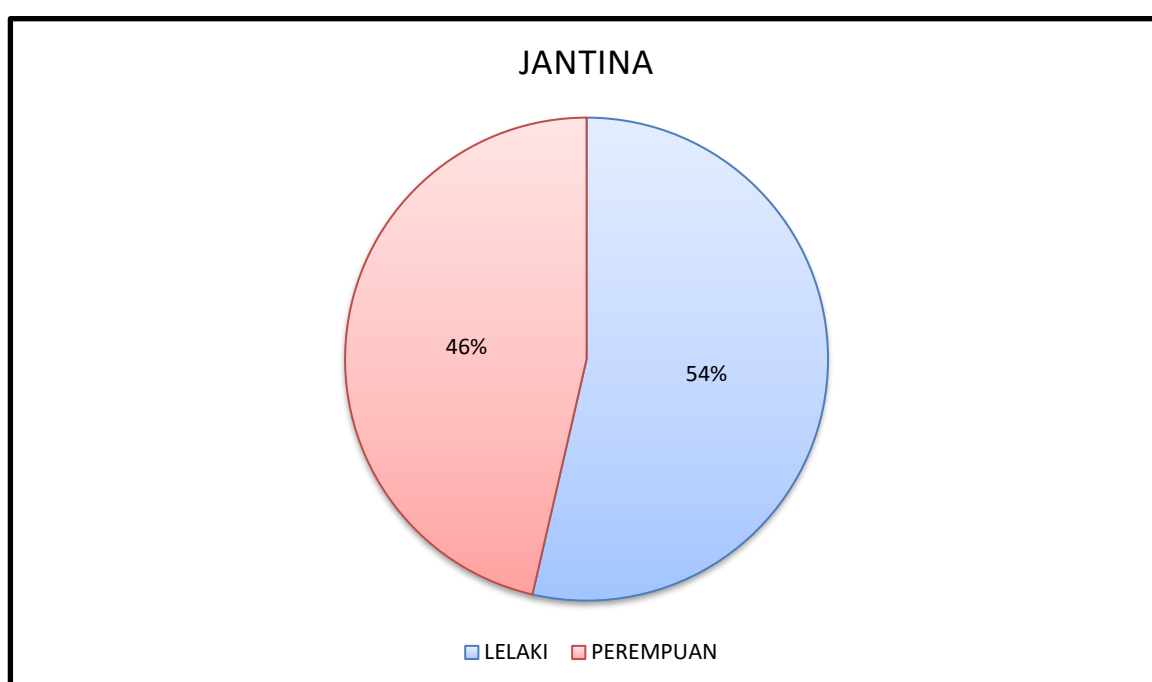
Kajian Kepuasan Pelanggan MBSA ini dijalankan bagi mendapatkan maklumbalas dari para pelanggan MBSA terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Majlis.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan pada 1 Januari 2024 sehingga 31 Julai 2024 secara dalam talian (*google form*). Kajian ini terbuka kepada semua warga Shah Alam. Seramai **392** warga Shah Alam telah menjawab kaji selidik yang dijalankan. Pecahan responden mengikut demografi adalah seperti berikut:

JANTINA

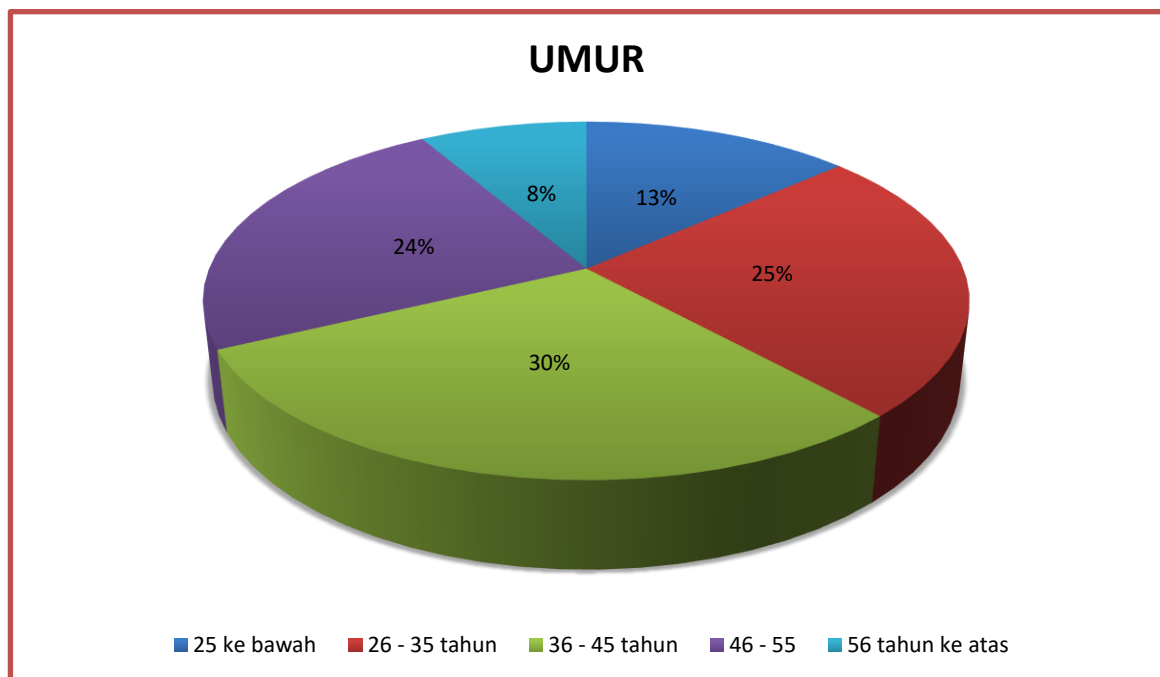
JANTINA	Bilangan	Peratusan
LELAKI	210	53.6%
PEREMPUAN	182	46.4%
JUMLAH	392	100%



Berdasarkan rajah bagi demografi jantina, jumlah responden lelaki adalah seramai 210 orang dengan 53.6% manakala responden perempuan adalah seramai 182 dengan 46.4%. Jumlah keseluruhan responden adalah 392 orang.

UMUR

Bil.	UMUR	Bilangan	Peratusan
1	Bawah 25 tahun	53	13.5%
2	26 – 35 tahun	97	24.7%
3	36 – 45 tahun	116	29.7%
4	46 – 55 tahun	93	23.7%
4	56 tahun ke atas	33	8.4%
Jumlah		392	100%

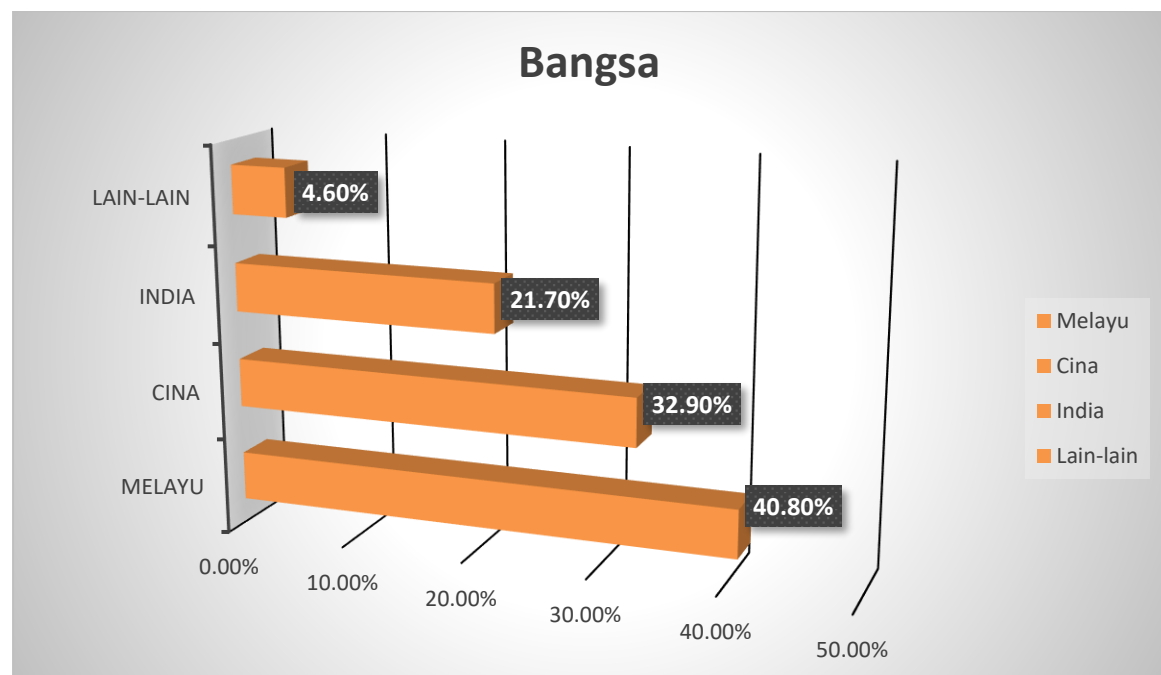


Berpandukan kepada demografi umur, jumlah responden 36 hingga 45 tahun adalah seramai 116 orang dengan 29.7% manakala responden 26 hingga 35 tahun adalah seramai 97 dengan 24.7%. Seterusnya, jumlah responden 46 hingga 55

tahun adalah seramai 93 orang dengan 23.7%. Jumlah keseluruhan responden adalah 392 orang.

BANGSA

Bil.	BANGSA	Bilangan	Peratusan
1	Melayu	160	40.8%
2	Cina	129	32.9%
3	India	85	21.7%
4	Lain-lain	18	4.6%
Jumlah		392	100%

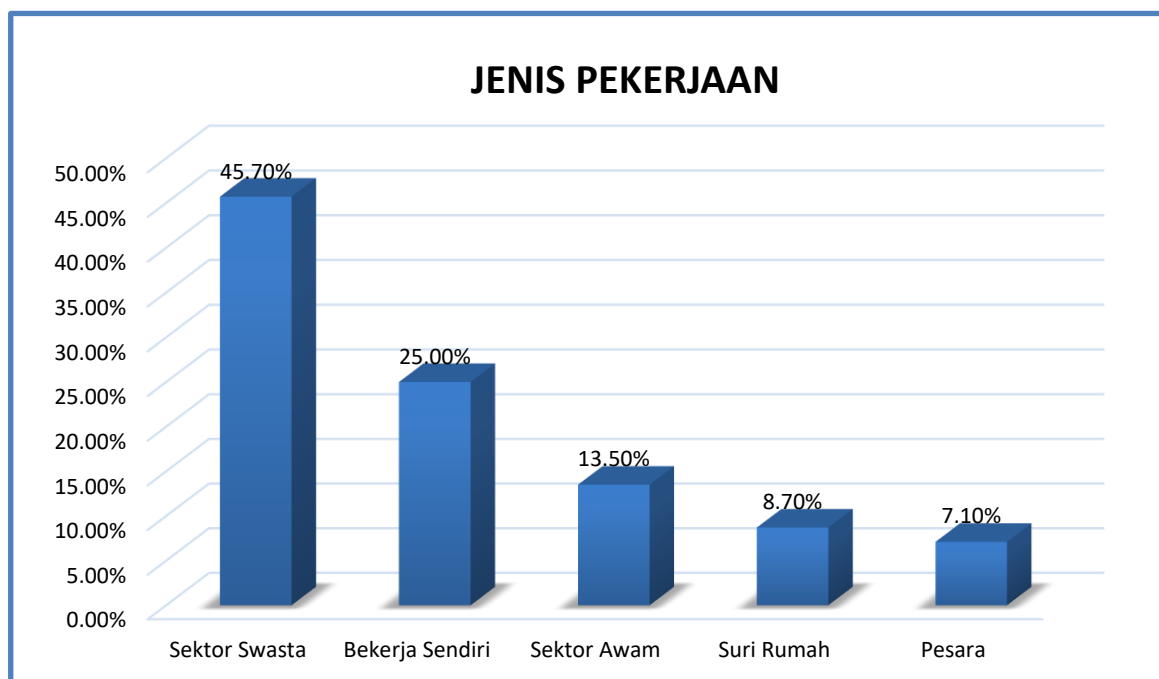


Merujuk kepada carta demografi bangsa di atas, bangsa yang paling ramai terlibat dengan kajiselidik ini adalah bangsa Melayu iaitu seramai 160 orang dengan 40.8%, diikuti dengan

bangsa Cina seramai 129 orang (32.9%) dan bangsa India iaitu 85 orang (21.7%). Lain-lain bangsa yang menjawab kajiselidik ini adalah seramai 18 orang iaitu 4.6%.

JENIS PEKERJAAN

No.	Jenis Pekerjaan	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Sektor Swasta	179	45.7%
2.	Bekerja Sendiri	98	25.0%
3.	Sektor Awam	53	13.5%
4.	Suri Rumah	34	8.7%
5.	Pesara	28	7.1%
Jumlah		392	100



Bagi kategori pekerjaan seperti yang ditunjukkan di dalam gambarajah di atas, sektor pekerjaan yang paling ramai memberi respons terhadap kaji selidik ini adalah sektor swasta iaitu seramai 179 orang (45.7%) diikuti dengan 'Bekerja Sendiri' iaitu seramai 98 orang (25.0%).

JENIS URUSAN DENGAN MBSA

No.	Jenis Urusan dgn MBSA	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Pembayaran Cukai Taksiran	108	27.5
2.	Pembayaran Saman/Kompaun	82	20.8
3.	Pembayaran Lesen Perniagaan	25	6.4
4.	Pembayaran Tender	6	1.6
5.	Mendapatkan Perkhidmatan Rundingan/Peluang Pekerjaan/Perniagaan	25	6.5
6.	Permohonan Pengubahsuaian Rumah/Premis	14	3.5
7.	Membuat Aduan	51	12.9
8.	Lain-lain	81	20.7
Jumlah		392	100

Berasaskan kepada gambarajah di atas, jenis urusan yang paling banyak dilakukan oleh para pelanggan adalah 'Pembayaran Cukai Taksiran' iaitu seramai 108 orang (27.5%).

4.0 TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN MBSA

Analisis hasil kaji selidik kepuasan pelanggan bagi tahun 2024 adalah berpandukan kepada enam (6) jenis aspek perkhidmatan dan kemudahan iaitu:

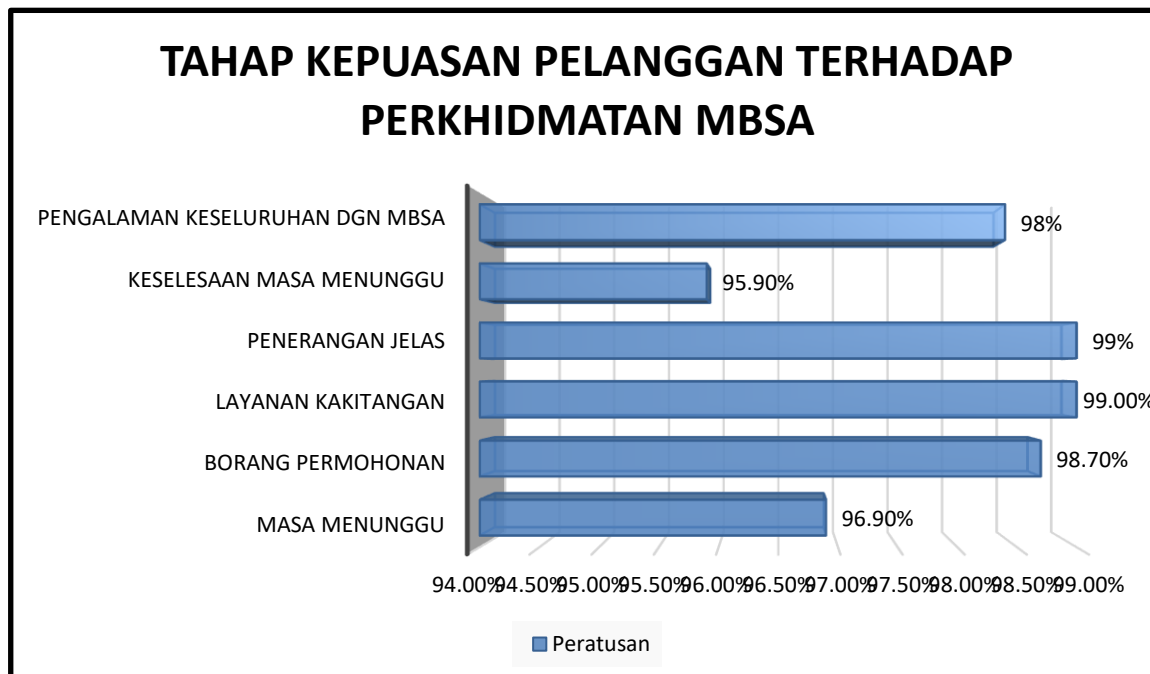
- i. Masa Menunggu
- ii. Borang Permohonan dan lain-lain borang
- iii. Layanan Kakitangan
- iv. Penerangan (Panduan Jelas)
- v. Keselesaan Ruang Menunggu
- vi. Pengalaman Keseluruhan dengan MBSA

4.1 RESPONS DARI PELANGGAN TERHADAP TAHAP PERKHIDMATAN MBSA

No.	PERKARA	1-Amat Tidak Memuaskan	2-Tidak Memuaskan	3- Memuaskan	4- Baik	5-Cemerlang
1	Masa Menunggu	1 (0.3%)	11 (2.8%)	148 (37.8%)	155 (39.5%)	77 (19.6%)
2	Borang Permohonan dan lain-lain Borang	0 (0%)	5 (1.3%)	112 (28.6%)	190 (48.5%)	85 (21.7%)
3	Layanan Kakitangan	0 (0%)	4 (1.0%)	92 (23.5%)	168 (42.9%)	128 (32.7%)
4	Penerangan (Panduan Jelas)	0 (0%)	4 (1.0%)	115 (29.3%)	176 (44.9%)	98 (25%)
5	Keselesaian Ruang Menunggu	0 (0%)	16 (4.1%)	129 (32.9%)	162 (41.3%)	85 (21.7%)
6.	Pengalaman Keseluruhan dengan MBSA	0 (0%)	7 (1.8%)	124 (31.6%)	160 (40.8%)	102 (26.0%)

No.	Perkara	Berpuashati (%)	Tidak Berpuashati(%)
1.	Masa Menunggu	96.9	3.1
2.	Borang Permohonan dan lain-lain Borang	98.7	1.3
3.	Layanan Kakitangan	99.0	1.0
4.	Penerangan (Panduan Jelas)	99.0	1.0
5.	Keselesaian Ruang Menunggu	95.9	4.1
6.	Pengalaman Keseluruhan dengan MBSA	98.4	1.8

Skor Purata Keseluruhan	97.9	2.1
-------------------------	------	-----



Berpandukan kepada rajah di atas, aspek yang paling tinggi mendapat respons kepuasan dari pelanggan adalah 'Penerangan (Panduan Jelas)' dan 'Layanan Kakitangan' di mana kedua-duanya mendapat skor sebanyak 99% dari responden yang berpuashati dengan perkhidmatan ini. Ia diikuti dengan 'Borang Permohonan dan Lain-lain Borang' di mana ia mendapat skor peratusan 98.7%. Aspek yang sedikit kurang namun masih melebihi 90% adalah 'Keselesaian Masa Menunggu' di mana 95.4% dari pelanggan yang berpuashati manakala 4.1% yang tidak berpuashati.

Walaupun, tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhannya adalah **97.9%**.

5.0 RUMUSAN

Maklumbalas yang sangat positif yang diberikan oleh pelanggan dan penduduk Shah Alam terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Majlis Bandaraya Shah Alam. Skor pencapaian keseluruhan bagi keenam-enam aspek adalah sebanyak **97.9%**.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Berikut adalah cadangan-cadangan yang diberikan oleh para pelanggan untuk memberi peluang kepada pihak MBSA bagi membuat penambahbaikan.

No.	Cadangan untuk Penambahbaikan
1.	Perbanyakkan kerusi semasa menunggu giliran untuk mendapatkan perkhidmatan.
2.	Tambah kaunter Jabatan Bangunan
3.	Tambah penghawa dingin
4.	Sediakan parkir untuk warga emas
5.	Kaunter bayaran agak sempit semasa 'peak time'.