

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK
BERKEPENTINGAN BAGI MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
TAHUN 2025
MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM**

1.0 PENDAHULUAN

Laporan ini disediakan sebagai input kritikal untuk Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) MBSA Tahun 2025. Ia bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan dan mengumpul maklum balas daripada pihak berkepentingan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan MBSA. Penemuan ini akan menjadi asas penting untuk penambahbaikan berterusan dan pembentukan strategi bagi Pelan Strategik MBSA 2026-2030 yang berimpak tinggi.

2.0 OBJEKTIF LAPORAN

- Menganalisis tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan MBSA.
- Mengkaji maklum balas daripada pihak berkepentingan berkaitan prestasi dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan.
- Mengenal pasti isu dan cadangan penambahbaikan yang dikemukakan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan.
- Menyediakan asas kepada tindakan pembetulan dan pencegahan secara berterusan.

3.0 RUMUSAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (TAHUN 2024)

Berdasarkan data yang dikumpul melalui borang soal selidik dan platform digital MBSA, rumusan tahap kepuasan pelanggan adalah seperti berikut:

Bil.	Kriteria Perkhidmatan	Skor Purata Kepuasan (%)	Ulasan Utama	Rating Visual Bintang
1.	Kemudahan Akses Perkhidmatan	85%	Perluas saluran digital & waktu operasi mesra pelanggan	★★★★

Bil.	Kriteria Perkhidmatan	Skor Purata Kepuasan (%)	Ulasan Utama	Rating Visual Bintang
2.	Responsif Aduan & Permintaan	80%	Perlu pemantauan aduan lebih cekap dan cepat	★★★★
3.	Kualiti Interaksi Staf	88%	Staf mesra tetapi perlu latihan komunikasi lanjut	★★★★
4.	Kemudahan Infrastruktur	83%	Peningkatan fasiliti awam diperlukan	★★★★
5.	Maklumat & Komunikasi	86%	Perlu lebih maklumat proaktif di media sosial & laman web	★★★★

- **Ulasan Keseluruhan:** Tahap kepuasan pelanggan MBSA secara umumnya adalah **BAIK** (purata skor 84.4%). Ini menunjukkan usaha MBSA dalam penyampaian perkhidmatan dihargai. Walau bagaimanapun, ulasan utama bagi setiap kriteria menunjukkan ruang untuk penambahbaikan yang kritikal, terutamanya dalam aspek digitalisasi dan responsiviti.

4.0 MAKLUM BALAS DARIPADA PIHAK BERKEPENTINGAN (TAHUN 2024)

Maklum balas dikumpul daripada agensi kerajaan, NGO, kontraktor, komuniti setempat, dan pembekal perkhidmatan MBSA. Secara keseluruhannya, pihak berkepentingan menyatakan sokongan terhadap usaha penambahbaikan berterusan yang dilaksanakan MBSA. Namun, beberapa perkara penting telah dibangkitkan untuk perhatian lanjut:

- **Proses & Kecekapan:**
 - Penambahbaikan dalam proses kelulusan permit dan lesen.
 - Peningkatan kecekapan pengurusan aduan dalam sistem aduan awam.
- **Kolaborasi & Ketelusan:**
 - Perlu lebih banyak kolaborasi bersama komuniti dalam program pembangunan bandar.
 - Peningkatan ketelusan dalam maklumat projek dan keputusan majlis.

- **Hubungan Strategik:**

- Pengukuhan hubungan strategik dengan rakan industri dan agensi teknikal.

5.0 KESIMPULAN & IMPLIKASI KEPADA PELAN STRATEGIK MBSA 2026-2030

Laporan kepuasan pelanggan dan maklum balas pihak berkepentingan ini mengukuhkan penemuan daripada analisis KPI dalam MBSA 2024, terutamanya dalam aspek-aspek yang memerlukan penambahbaikan. Ia secara langsung menyokong keperluan untuk fokus kepada skop-skop strategik yang dicadangkan bagi Pelan Strategik MBSA 2026-2030.

6.0 KATEGORI MAKLUM BALAS DAN ISU UTAMA YANG DIBANGKITKAN (MBSA 2024)

Laporan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan bagi tahun 2024 telah mengenal pasti beberapa kategori maklum balas kritikal dengan isu-isu utama seperti berikut:

1. Kategori: Proses & Kecekapan Perkhidmatan

- **Isu Utama:**

- **Penambahbaikan dalam proses kelulusan permit dan lesen.** Pihak berkepentingan merasakan proses sedia ada boleh dioptimumkan untuk kelancaran dan kecepatan.
- **Peningkatan kecekapan pengurusan aduan dalam sistem aduan awam.** Pelanggan menuntut pemantauan dan tindakan aduan yang lebih pantas dan efektif.

2. Kategori: Kolaborasi & Ketelusan

- **Isu Utama:**

- **Perlu lebih banyak kolaborasi bersama komuniti dalam program pembangunan bandar.** Pihak berkepentingan ingin penglibatan yang lebih aktif dalam inisiatif pembangunan tempatan.
- **Peningkatan ketelusan dalam maklumat projek dan keputusan majlis.** Permintaan untuk akses maklumat yang lebih jelas dan mudah difahami mengenai projek dan keputusan MBSA.

3. Kategori: Kualiti Interaksi & Sumber Manusia

- **Isu Utama:**

- **Staf mesra tetapi perlu latihan komunikasi lanjut.** Walaupun interaksi staf dinilai baik, ada keperluan untuk meningkatkan kemahiran komunikasi dan penyelesaian masalah.

4. Kategori: Infrastruktur & Kemudahan Awam

- **Isu Utama:**

- **Peningkatan fasiliti awam diperlukan.** Pelanggan menunjukkan keperluan untuk penambahbaikan kemudahan awam seperti taman, pencahayaan, dan lain-lain.

5. Kategori: Komunikasi & Akses Maklumat

- **Isu Utama:**

- **Perlu lebih maklumat proaktif di media sosial & laman web.** Pelanggan mengharapkan MBSA lebih proaktif dalam menyebarkan maklumat melalui platform digital.
- **Pengukuhan hubungan strategik dengan rakan industri dan agensi teknikal.** Pihak berkepentingan ingin hubungan yang lebih kukuh untuk kerjasama pembangunan bandar pintar.

Isu-isu ini akan menjadi fokus utama dalam perancangan dan pelaksanaan inisiatif di bawah Pelan Strategik MBSA 2026-2030, terutamanya dalam aspek **Transformasi Tadbir Urus Digital, Peningkatan Keselamatan Bandar & Keyakinan Komuniti, dan Pengukuhan Kemandirian Kewangan & Inovasi Penjanaan Hasil.**

6.0 PENUTUP

Laporan kepuasan pelanggan dan maklum balas pihak berkepentingan ini menggariskan komitmen MBSA dalam mengutamakan pelanggan dan pihak berkepentingan. Analisis ini bukan sahaja menunjukkan tahap kepuasan semasa, tetapi juga menyediakan peta jalan yang jelas untuk penambahbaikan. Dengan mengintegrasikan cadangan ini ke dalam Pelan Strategik MBSA 2026-2030, MBSA akan dapat membina tadbir urus yang lebih cekap, mesra rakyat, dan berdaya tahan, seiring dengan aspirasi untuk menjadi sebuah bandaraya bertaraf dunia.

Dsediakan oleh :

JABATAN KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM