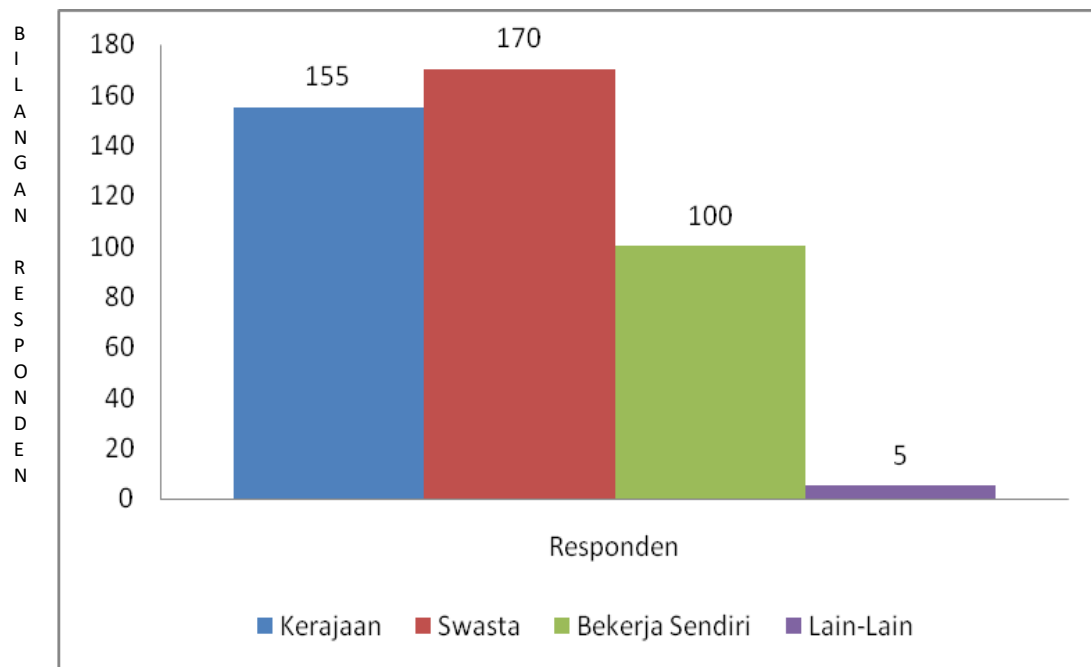

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA IPOH 2018

Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan tahap kepuasan para pelanggan yang berurusan dengan Majlis Bandaraya Ipoh. Kajian ini melibatkan 450 orang responden yang dipilih secara rawak semasa para responden sedang berurusan di sekitar Kaunter 1Serve, Kaunter Bergerak, Kaunter Pandu Lalu, Kaunter Bayaran MBI, dan Kaunter Pelanggan Utama UTC. Kajian ini dijalankan di ibu pejabat Majlis Bandaraya Ipoh dan Pusat Transformasi Bandar (UTC Perak). Bilangan borang soal selidik yang dikembalikan hanya sebanyak 430. Kajian ini telah mengambil masa selama sebulan bagi pengumpulan data daripada pelbagai bangsa.

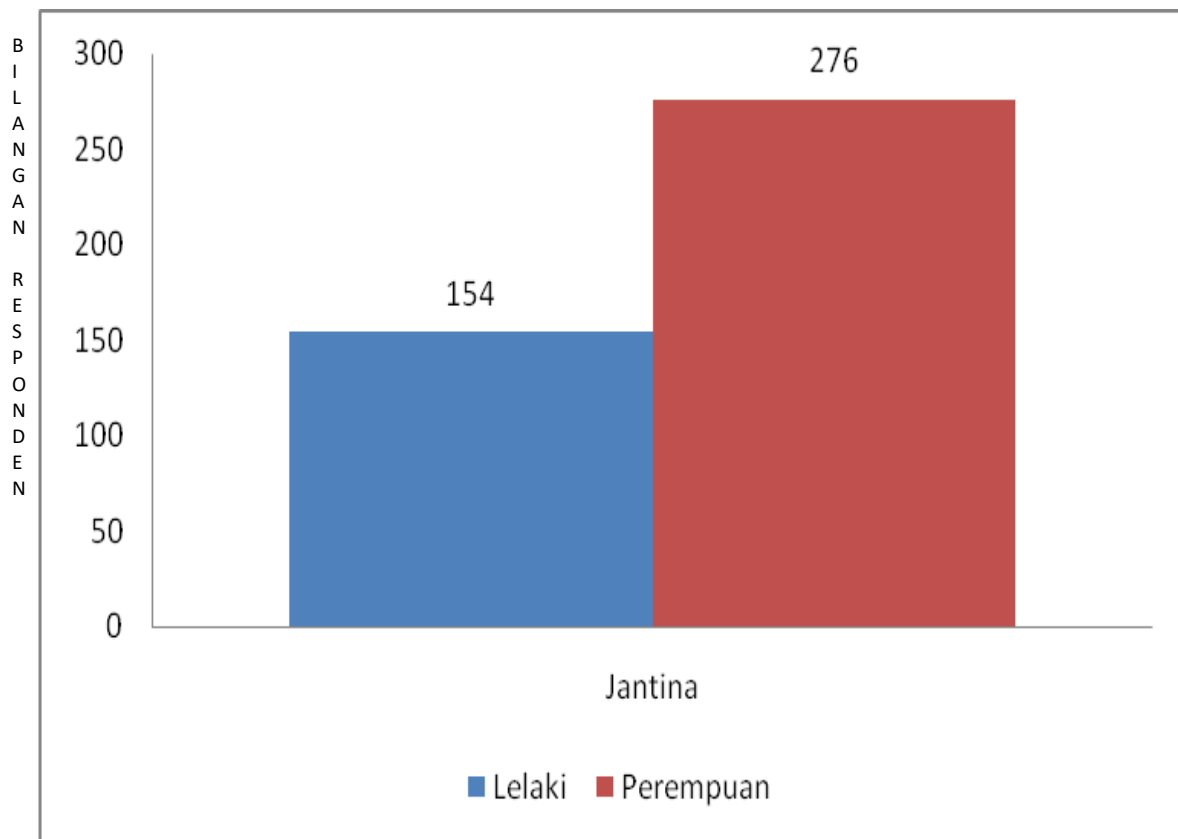
1. Responden



Rajah 1.0

Berdasarkan rajah di atas, responden daripada sektor swasta merupakan responden paling tertinggi berurusan dengan MBI yang membawa kepada peratusan sebanyak 39.53% (170) berbanding agensi kerajaan iaitu 36.05% (155). Selain itu, responden yang bekerja sendiri juga turut berurusan dengan MBI iaitu sebanyak 23.26% (100) dan 1.16% (5) responden terdiri daripada golongan lain-lain kerjaya.

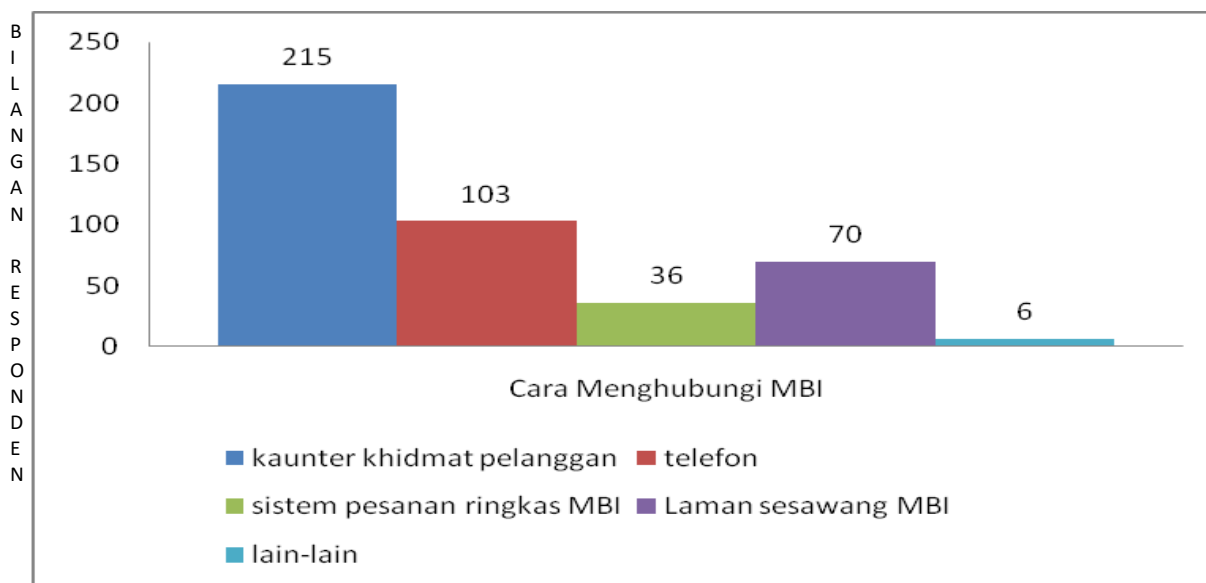
2. Jantina



Rajah 2.0

Berbandukan rajah di atas, responden perempuan mempunyai peratusan tertinggi ketika berurusan dengan MBI iaitu sebanyak 64.19% (276) manakala responden lelaki pula mencapai peratusan 35.81% (154) yang berurusan di MBI.

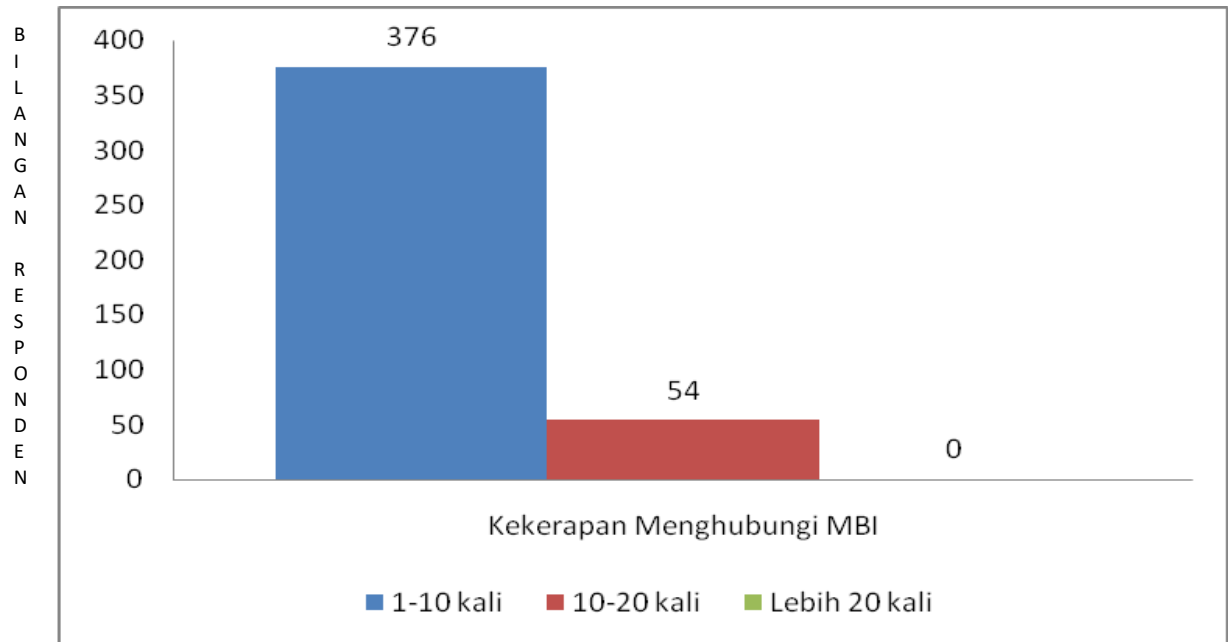
3. Kaedah responden berkomunikasi dengan pihak MBI (responden boleh pilih lebih daripada satu jawapan)



Rajah 3.0

Merujuk rajah di atas, majoriti responden berkomunikasi dengan pihak MBI melalui kaunter khidmat pelanggan yang menyumbang kepada peratusan paling tinggi iaitu 50% (215). Selain itu, telefon juga merupakan salah satu pilihan untuk responden berhubung dengan pihak MBI dengan mencapai peratusan sebanyak 23.95% (103). Responden yang berhubungan melalui sistem pesanan ringkas MBI telah mencapai peratusan sebanyak 8.37% (36). Laman sesawang MBI iaitu secara *online* pula mendapat peratusan sebanyak 16.28% (70) manakala responden yang berhubung dengan lain-lain cara menyumbang peratusan kepada 1.4% (6).

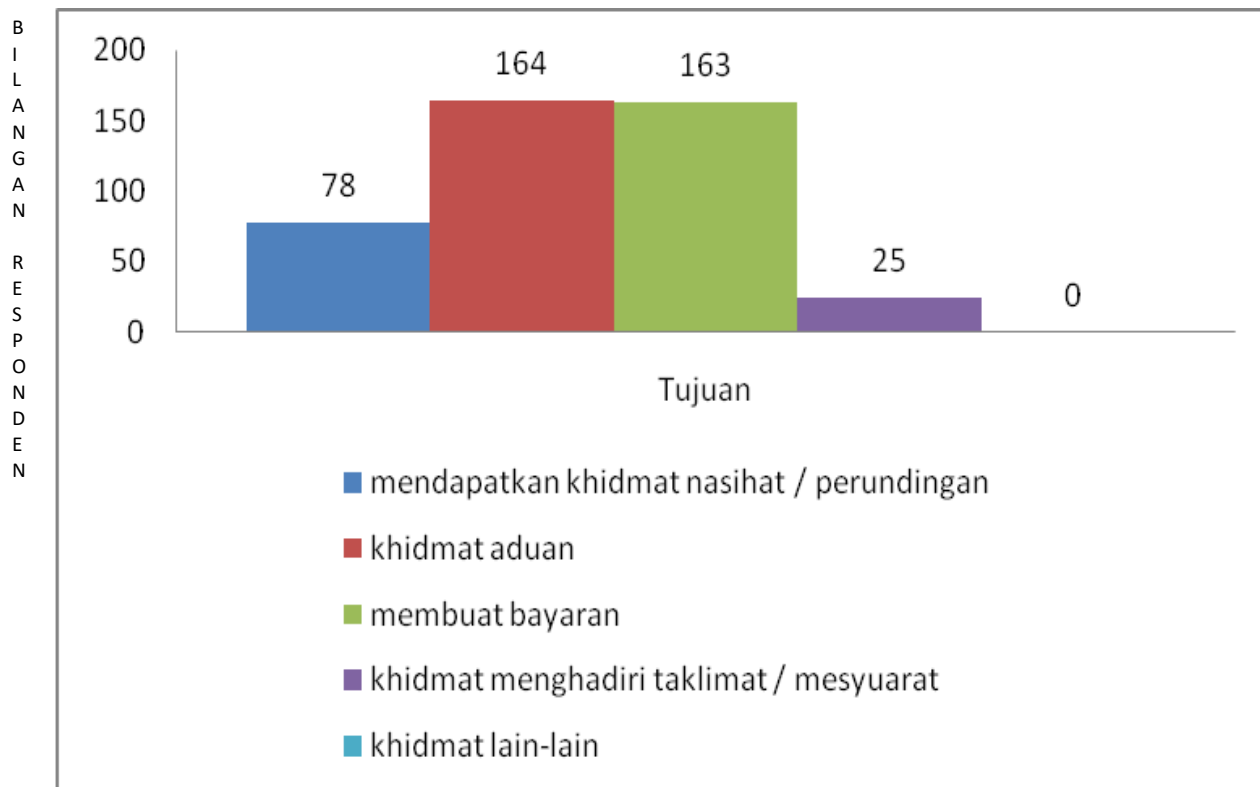
4. Kekeapan anda menghubungi MBI (purata setahun)



Rajah 4.0

Berdasarkan rajah 4.0 di atas, purata tertinggi dalam setahun kekerapan responden menghubungi MBI adalah 1-10 kali iaitu 87.44% (376) manakala responden yang menghubungi MBI 10-20 kali mencapai peratusan sebanyak 12.56% (54) dan paling terendah kekerapan responden menghubungi pihak MBI lebih daripada 20 kali adalah iaitu 0% (0).

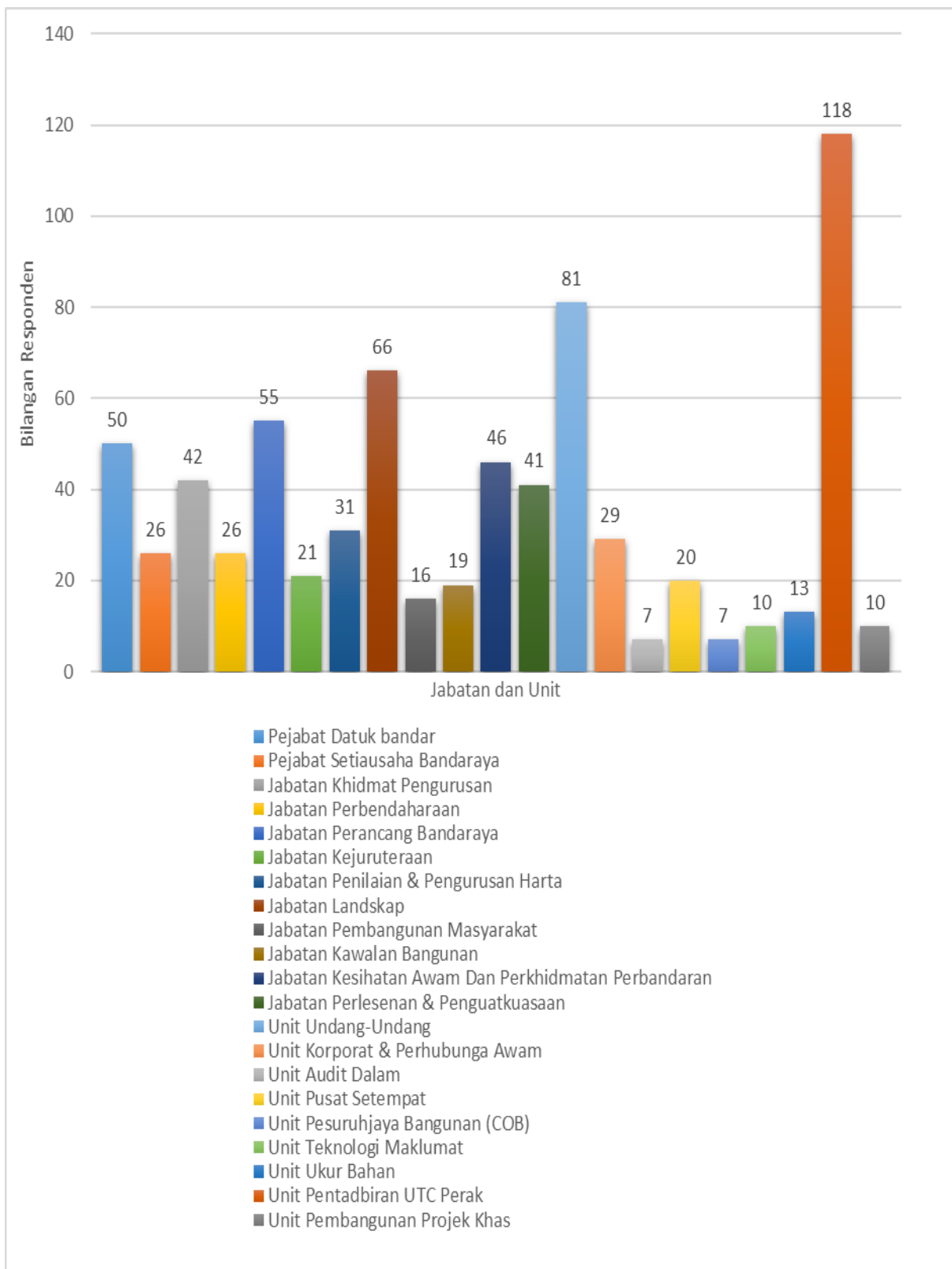
5. Tujuan responden menghubungi MBI (responden boleh pilih lebih daripada satu jawapan)



Rajah 5.0

Rajah di atas menunjukkan bahawa majoriti responden yang berurusan dengan MBI adalah untuk khidmat aduan sebanyak 38.14% (164) dan diikuti rapat dengan membuat bayaran adalah sebanyak 37.91% (163). kemudian khidmat nasihat dan perundingan pula mencapai 18.14% (78). Manakala khidmat menghadiri taklimat / mesyuarat dan khidmat lain-lain dengan catatan 5.81% (25) dan 0% (0).

6. Jabatan MBI yang dilawati / dihubungi



Rajah 6.0

Berpandukan rajah di atas, Unit Pentadbiran UTC Perak merupakan jabatan paling tinggi dilawati oleh responden dengan mencapai peratusan sebanyak 16.08% (118). kedua tertinggi adalah Unit Undang-Undang iaitu 11.04% (81) dan diikuti rapat oleh Jabatan Landskap dengan responden sebanyak 9% (66) manakala Jabatan Perancang Bandaraya pula 7.49% (55) dan Pejabat Datuk Bandar iaitu 6.81% (50).

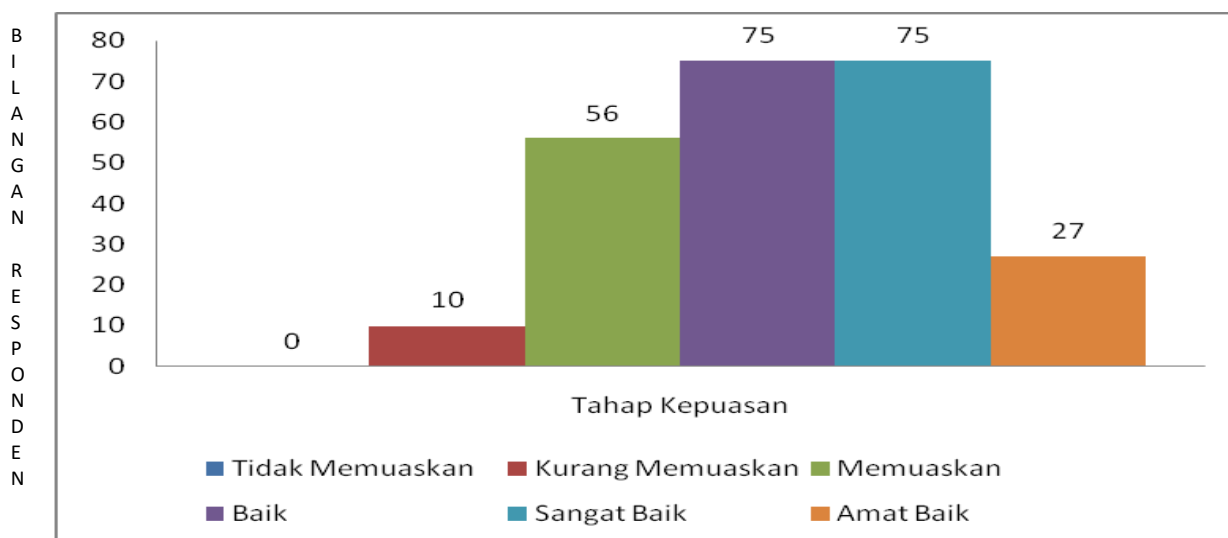
Selain itu, responden yang turut mengunjungi atau berurusan dengan Jabatan Kesihatan Awam & Perkhidmatan Perbandaran sebanyak 6.27% (46) dan di antara Jabatan Khidmat Pengurusan 5.72% (42) manakala Jabatan Perlesenan dan Penguatkuasaan menerima kehadiran pelanggan sebanyak 5.59% (41).

Di samping itu, sebanyak 4.22% (31) responden di Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta sementara pula Unit Korporat Dan Perhubungan Awam 3.95% (29) manakala Jabatan Setiausaha Bandaraya dan Jabatan Perbendaharaan masing-masing ama iaitu 3.54% (26). Seterusnya Jabatan Kejuruteraan iaitu 2.86 (21) dan Unit Pusat setempat (OSC) iaitu 2.72% (20). Jabatan Kawalan Bangunan dan Jabatan Pembangunan Masyarakat mempunyai bilangan kunjungan responden sebanyak 2.59% (19) dan 2.18% (10). Disamping itu, Unit Ukur Bahan peratus kunjungan adalah 1.77% (13) manakala Unit Teknologi Maklumat dan Unit Pembangunan Projek Khas mempunyai peratus yang sama iaitu 1.36% (10). Unit yang dikedudukan terendah dalam peratus kunjungan responden iaitu Unit Audit Dalam dan Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB) iaitu sebanyak 0.95% (7).

7. Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap kakitangan yang berurusan dengan responden berdasarkan perkara-perkara seterusnya dengan menggunakan skala berikut :

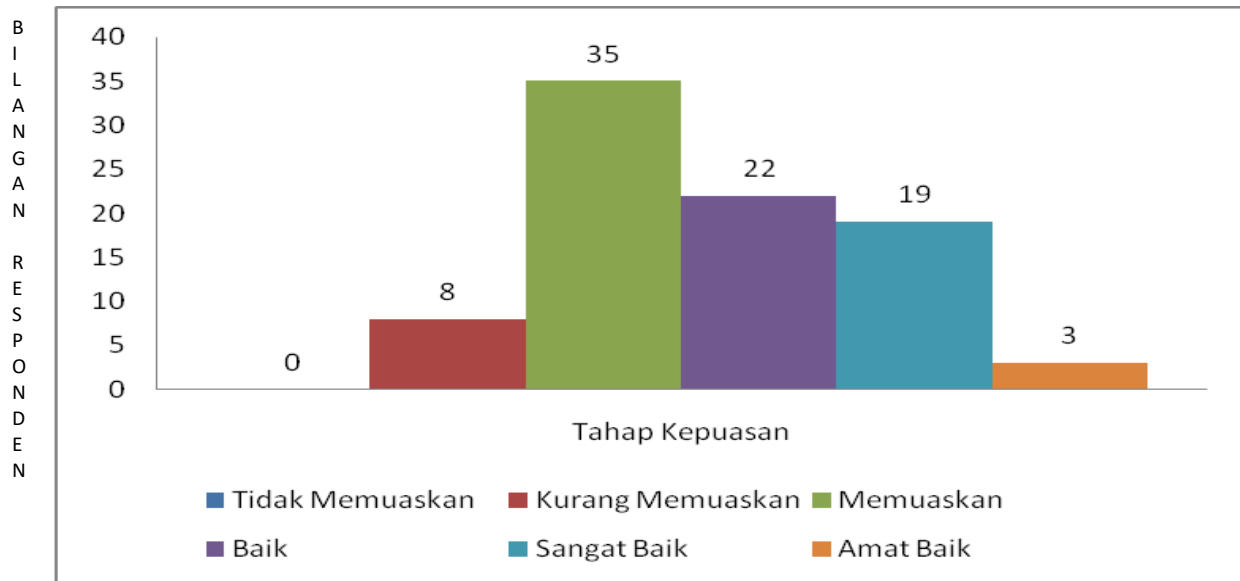
1	2	3	4	5	6
Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Memuaskan	Baik	Sangat Baik	Amat Baik

i. Unit Undang-Undang



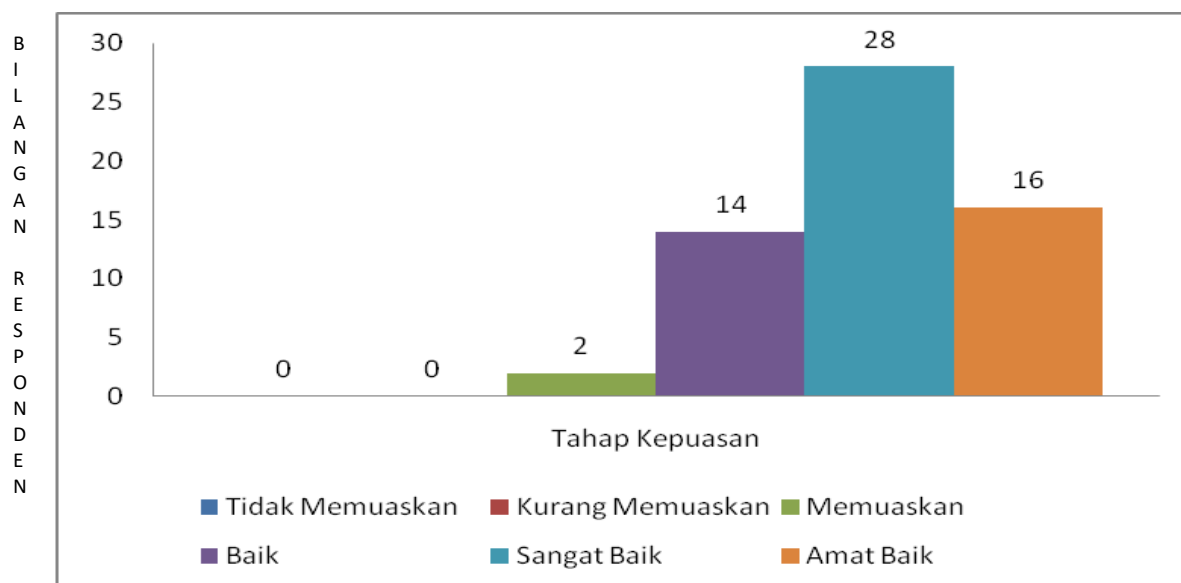
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Unit Undang-Undang adalah penilaian terhadap kadar kompaun/kadar diskaun pengurangan yang dikenakan untuk kesalahan lalu lintas, maklumbalas terhadap setiap rayuan tawaran kompaun/ memberi penjelasan yang tepat berkaitan dengan Undang-Undang kecil MBI dan keberkesanan Undang-Undang Kecil yang dikuatkuasakan oleh MBI dipatuhi oleh warga kota Ipoh. Berdasarkan rajah diatas, keputusan tahap kepuasan pelanggan bagi Unit Undang-Undang adalah pelanggan merasa “Tahap Baik” dan “Sangat Baik” iaitu jumlah peratus sama 30.86% (75). ada juga responden yang merasakan “Memuaskan” iaitu sebanyak 23.05% (56) dan bagi responden yang merasakan “Amat Baik” adalah sebanyak 11.11% (27) manakala bagi responden yang merasakan “Kurang Memuaskan” adalah sebanyak 4.16% (10). Tiada responden yang menjawab “Tidak Memuaskan” terhadap Unit Undang-Undang.

ii. Unit Korporat & Perhubungan Awam



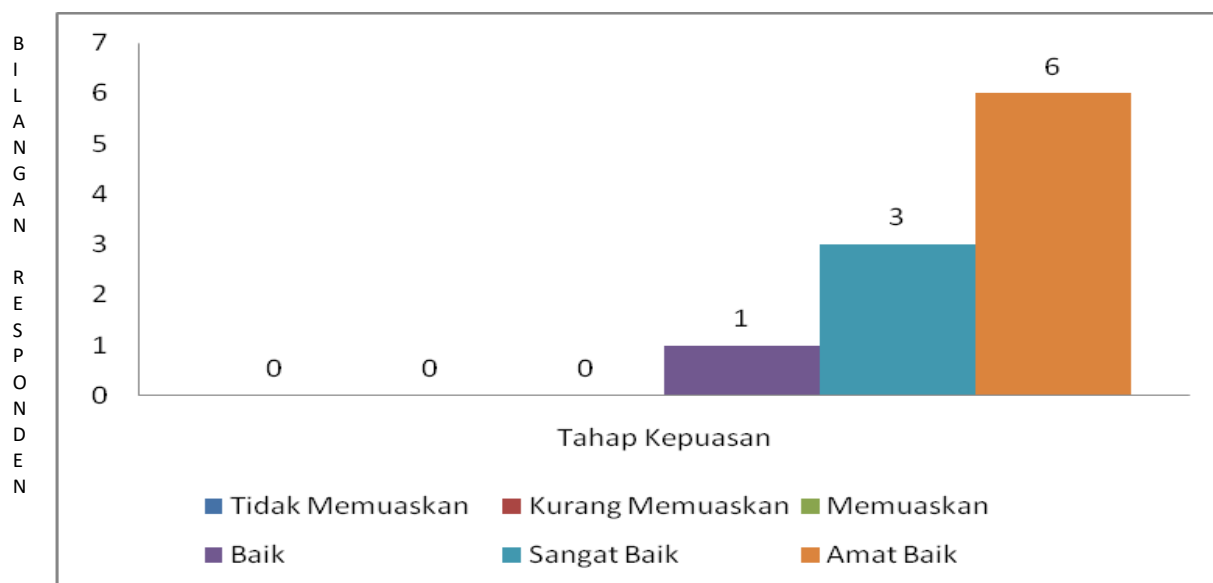
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Unit Korporat & Perhubungan Awam ialah ketepatan tempoh masa rekaan iklan billboard (sekurang-kurangnya dua minggu sebelum perayaan/aktiviti), ketepatan informasi mengenai MBI yang diberikan dan tempoh masa maklumbalas awal aduan awam. Rajah atas menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap Unit Korporat Dan Perhubungan Awam. Tiada responden yang menandakan “Tidak Memuaskan” bagi Unit Korporat Dan Perhubungan Awam. Manakala, 9.20% (8) responden merasakan khidmat di Unit Korporat dan Perhubungan Awam “Kurang Memuaskan”. 40.23% (35) “Memuaskan”. 25.29% (22) adalah “Baik” dan 21.84% (19) adalah “Sangat Baik” manakala bagi tahap “Amat Baik” pula adalah 3.45% (3).

iii. Unit Pusat Setempat (OSC)



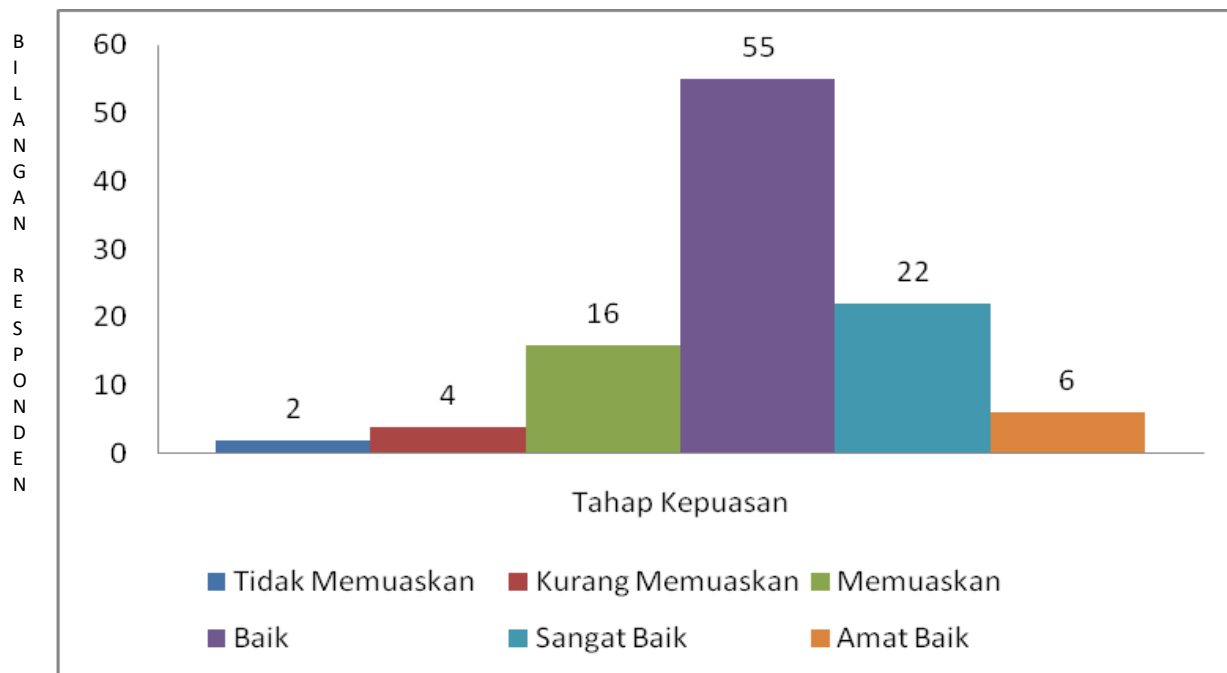
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Unit Pusat Setempat (OSC) ialah khidmat pra-konsultasi berkaitan tatacara, proses dan prosedur OSC bagi permohonan cadangan pemajuan, penerimaan dan edaran permohonan cadangan pemajuan ke Jabatan Teknikal Dalaman dan Luaran, dan makluman kepada pemohon tentang keputusan Mesyuarat Jawatan Kuasa OSC berkaitan permohonan cadangan pemaju. Berdasarkan rajah diatas, keputusan tahap kepuasan pelanggan bagi Unit Pusat Setempat (OSC) adalah pelanggan merasakan tahap “Baik” iaitu 23.33% (14) dan “Sangat Baik” adalah 46.67% (28). Ada juga responden yang merasakan “Memuaskan” iaitu sebanyak 3.33% (2) dan bagi responden yang merasakan “Amat Baik” adalah sebanyak 26.67% (16) manakala bagi responden yang menjawab “Tidak Memuaskan” dan “Kurang Memuaskan” adalah sebanyak 0% (0).

iv. Unit Teknologi Maklumat



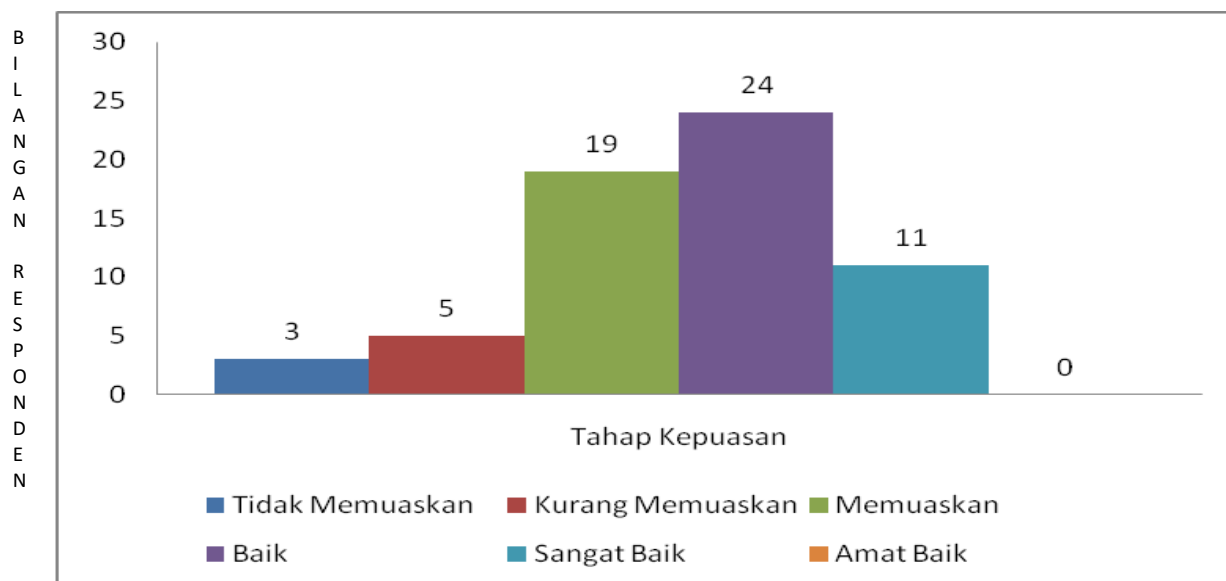
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Unit Teknologi Maklumat ialah kemudahan online yang disediakan seperti e-aduan, e-pembayaran dan e-perkhidmatan. Berdasarkan rajah diatas, responden telah menjawab tahap kepuasan di Unit Teknologi Maklumat adalah “Amat Baik” iaitu dengan peratusan sebanyak 60% (6) manakala bagi tahap kepuasan “Sangat Baik” pula adalah 30% (3). Ada juga responden yang menjawab tahap kepuasan di Unit ini adalah “Baik” dengan peratusan 10% (1). Bagi tahap kepuasan “Tidak Memuaskan”, “Kurang Memuaskan” dan “Memuaskan” adalah 0% (0).

v. **Jabatan Kejuruteraan**



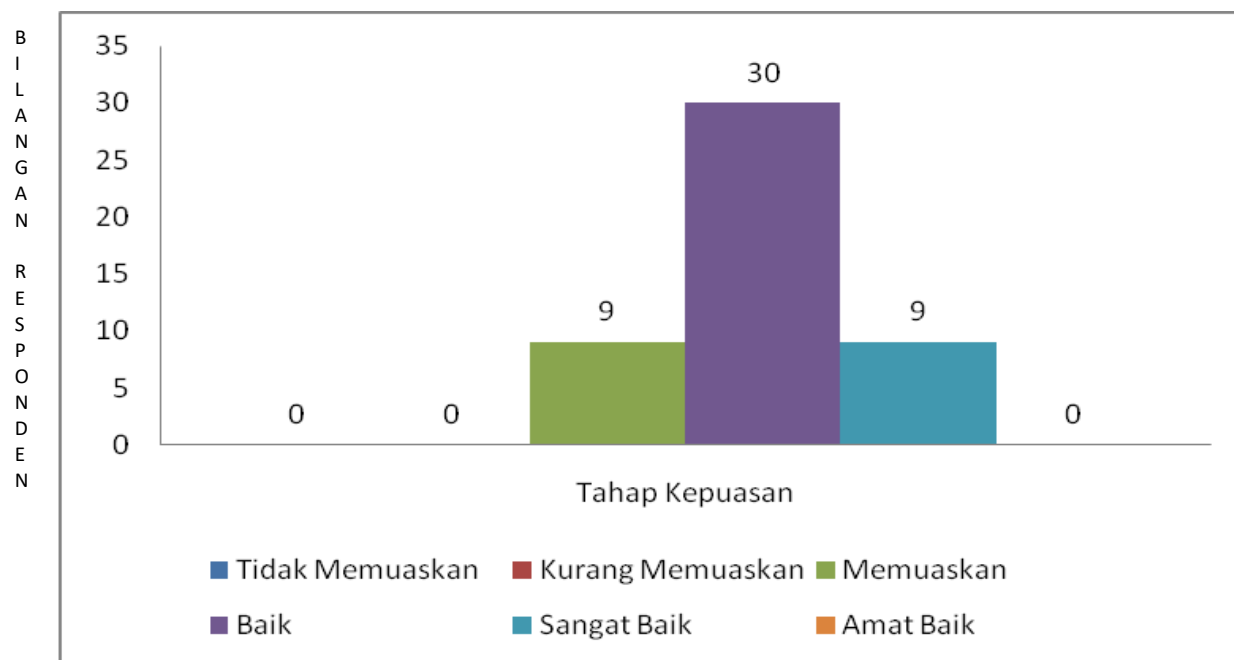
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Kejuruteraan ialah keadaan jalan raya di Ipoh, keadaan lampu-lampu jalan/lampu isyarat/garis jalan/papan tanda, penyelenggaraan longkang/kolam tadahan, kemudahan awam yang disediakan oleh MBI (tandas, medan selera, rumah pangsa, perhentian bas) dan keadaan railing di sepanjang jalan. Berdasarkan rajah diatas, tahap kepuasan yang paling tinggi adalah pada tahap “Baik” iaitu peratusan sebanyak 52.38% (55) manakala kedua tertinggi adalah “Sangat Baik” iaitu 20.95% (22). bagi tahap kepuasan “Memuaskan” pula dalam peratusan 15.24% (16) dan bagi tahap “Amat Baik” pula adalah 5.71% (6). Disamping itu juga, bagi tahap “Kurang Memuaskan” pula adalah 3.81% (4) manakala bagi tahap “Tidak Memuaskan” pula adalah 1.90% (2).

vi. **Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta**



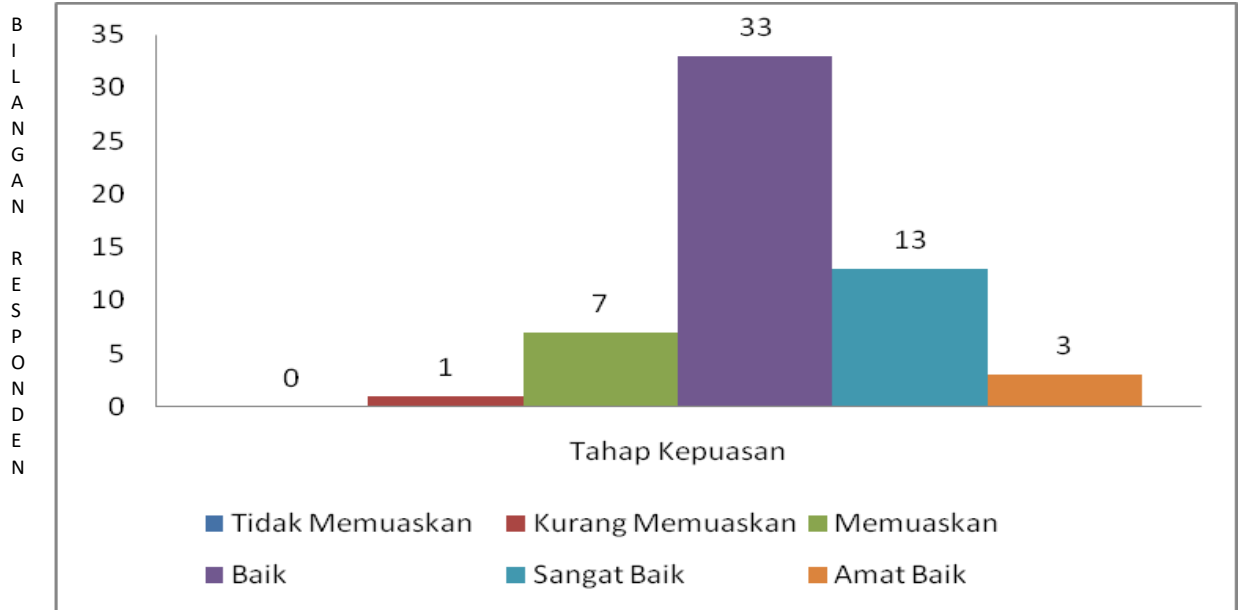
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta ialah nilai cukai taksiran yang dikenakan bersesuaian dengan harta yang dimiliki dan kadar bayaran penyewaan hartanah Majlis bersesuaian. Berdasarkan rajah diatas menunjukkan tahap kepuasan bagi Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta adalah pada tahap “Baik” iaitu peratusan sebanyak 38.71% (24). Untuk kedua tertinggi adalah tahap “Memuaskan” iaitu sebanyak 30.65% (19) manakala diikuti pada tahap “Sangat Baik” iaitu jumlah peratusan adalah 17.74% (11). Disamping itu juga, pada tahap “Kurang Memuaskan” adalah 8.06% (5) dan tahap kepuasan yang “Tidak Memuaskan” adalah 4.84% (3). Tiada responden yang menjawab tahap “Amat Baik” bagi jabatan ini.

vii. Jabatan Pembangunan Masyarakat



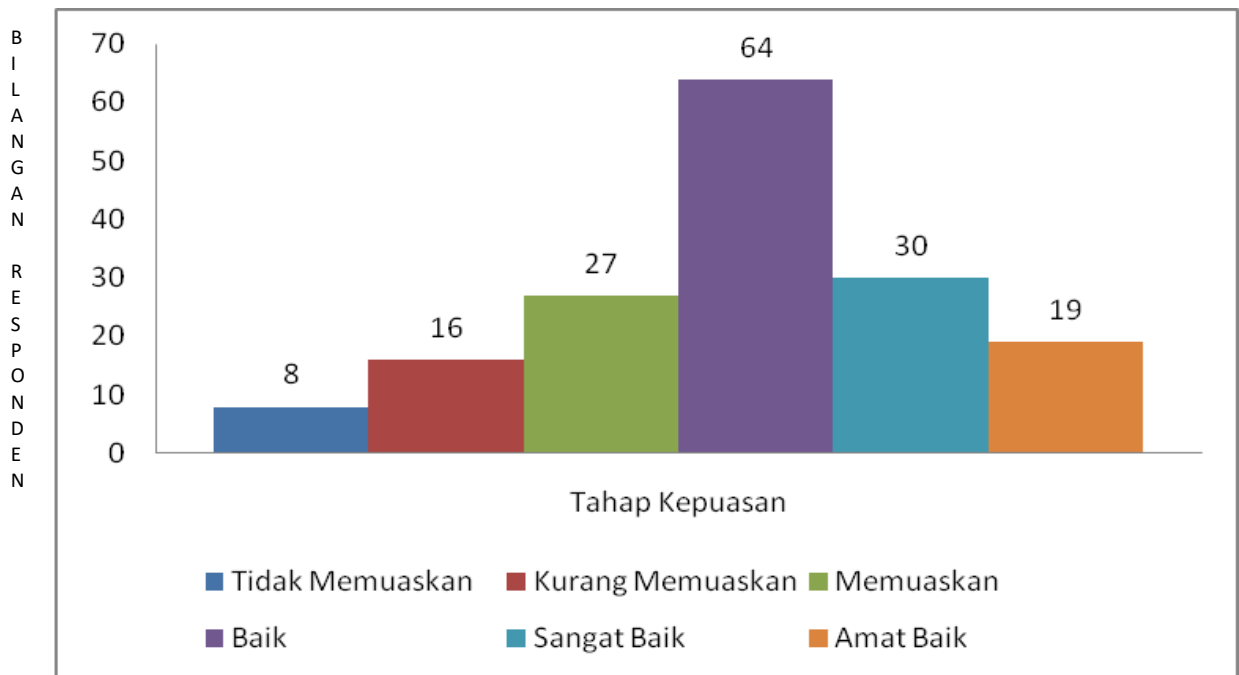
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Pembangunan Masyarakat ialah kemudahan sewaan harta MBI seperti stadium, kolam renang, fasiliti sukan, dewan, peralatan dan khemah. Selain itu, anjuran program kemasyarakatan seperti international run, fun ride, E-kasih. Disamping itu juga, aktiviti anjuran perpustakaan seperti karnival mewarna dan program membaca. Berdasarkan rajah diatas, tahap kepuasan jabatan ini adalah pada tahap “Baik” dengan nilai peratusan adalah sebanyak 62.5% (30) manakala kedua tertinggi adalah tahap “Memuaskan” dan “Sangat Baik” dengan nilai peratus yang sama iaitu 18.75% (9). Bagi tahap kepuasan “Tidak Memuaskan”, “Kurang Memuaskan” dan “Amat Baik” adalah masing-masing dengan 0% (0).

viii. **Jabatan Kawalan Bangunan**



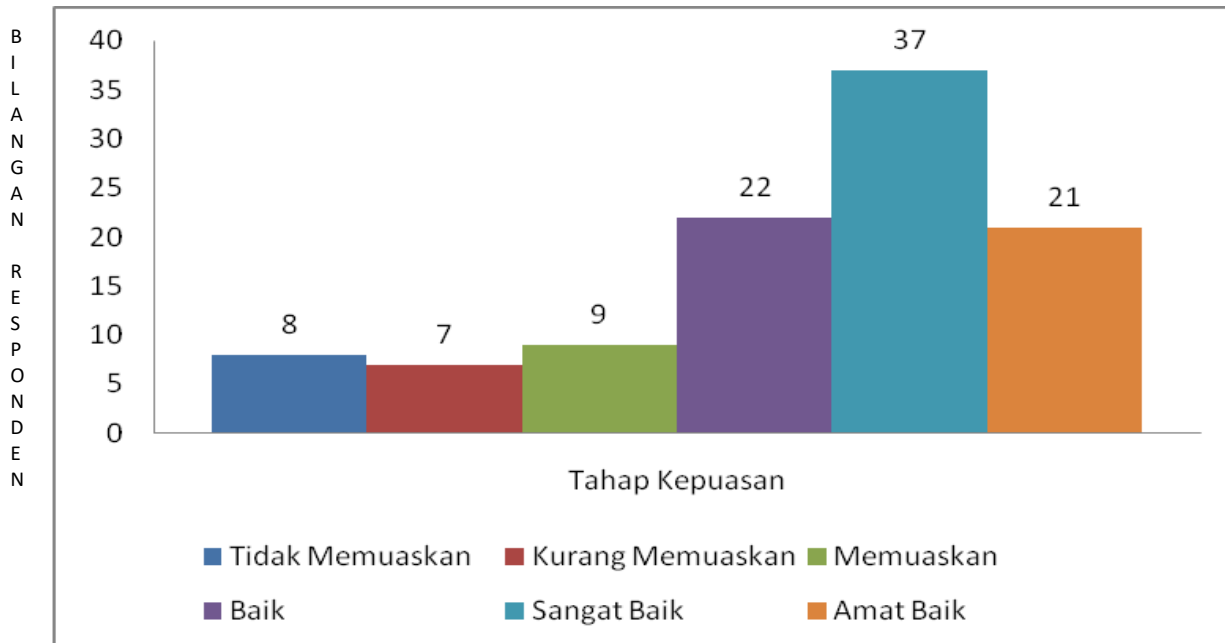
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Kawalan Bangunan ialah penguatkuasaan terhadap pembinaan pembangunan tanpa kelulusan, penguatkuasaan terhadap pembinaan tambahan pada bangunan yang sedia ada dan penguatkuasaan terhadap penggunaan Garis Panduan Binaan (GP Bina). Berdasarkan rajah atas, tahap kepuasan pelanggan bagi Jabatan Kawalan Bangunan. Yang menunjukkan tahap “Baik” iaitu dengan peratusan sebanyak 57.89% (33). Kedua tertinggi adalah pada tahap “Sangat Baik” dengan nilai peratusan adalah 22.81% (13) manakala tahap ketiga tertinggi adalah tahap “Memuaskan” dengan nilainya adalah 12.28% (7). Bagi tahap “Amat Baik” pula adalah dengan nilai 5.26% (3) dan “Kurang Memuaskan” adalah 1.75% (1). Tiada responden yang memberikan tahap “Tidak Memuaskan” bagi jabatan ini.

ix. Jabatan Perlesenan Dan Penguatkuasaan



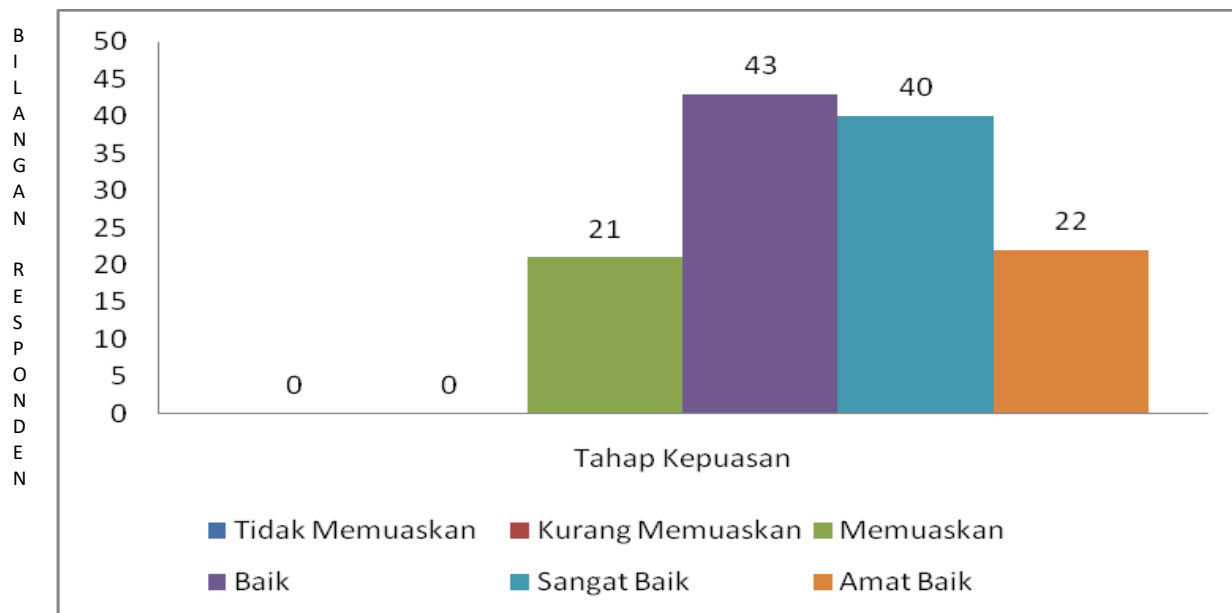
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Perlesenan Dan Penguatkuasaan ialah lesen papan tanda kedai/anjing dikeluarkan mengikut tempoh yang diberikan, kawalan terhadap anjing-anjing liar di kawasan perumahan, kawalan keselamatan semasa program kerajaan dan keberkesanan operasi terhadap pemilik-pemilik lesen yang telah diluluskan. Berdasarkan rajah diatas, tahap tertinggi yang diberikan oleh responden adalah pada tahap “Baik” iaitu nilai peratus sebanyak 39.02% (64) manakala bagi tahap kedua tertinggi adalah tahap “Sangat Baik” dengan nilai peratus 18.29% (30). Seterusnya tahap “Memuaskan” ditempat ketiga dengan nilai peratusan 16.46% (27) dan tahap “Amat Baik” pula ditempat keempat dengan nilai 11.59% (19). Ada juga responden yang memberikan tahap kepuasan pada jabatan ini dengan tahap “Kurang Memuaskan” dan “Tidak Memuaskan” dengan nilai masing-masing 9.76% (16) dan 4.88% (8).

x. Jabatan Perbendaharaan



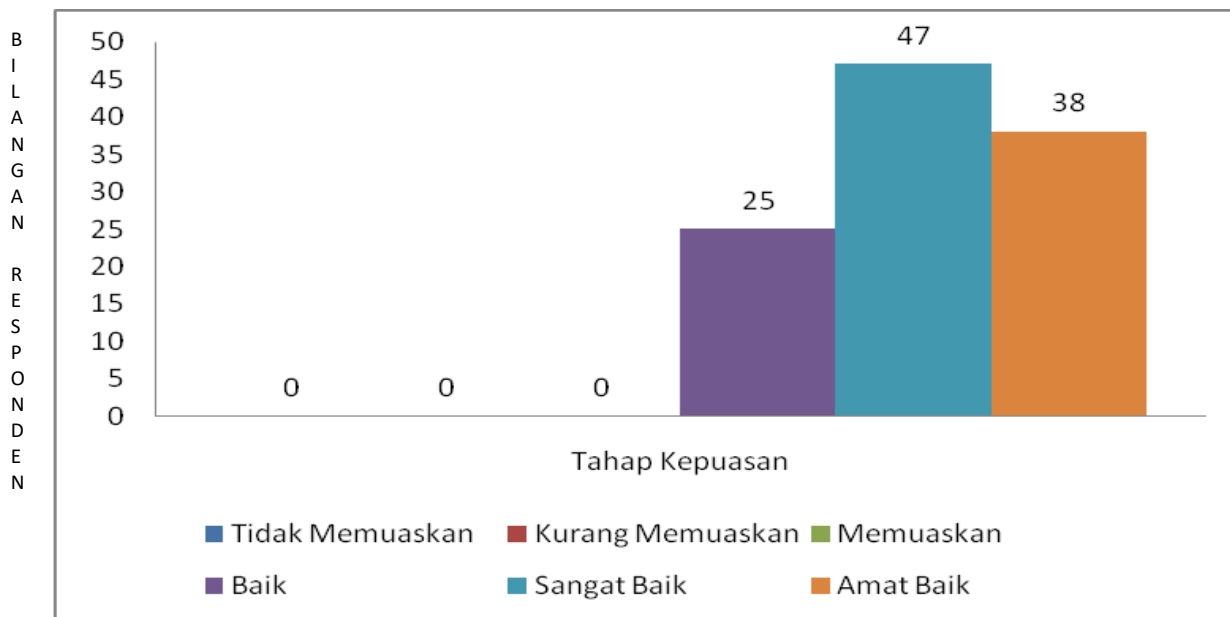
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Perbendaharaan ialah bil cukai taksiran sampai ke pemilik aset tepat pada tempoh yang ditetapkan, kemudahan bayaran cukai ansuran (6bulan), jumlah petak tempat letak kereta yang disediakan dan kesesuaian petak letak kereta yang disediakan. Rajah diatas, menunjukkan tahap “Amat Baik” mendapat nilai peratusan sebanyak 20.19% (21), manakala bagi tahap kepuasan “Sangat Baik” pula mendapatkan nilai peratusan sebanyak 35.58% (37) dan ini menjadikan tahap kepuasan tertinggi bagi jabatan ini adalah “Sangat Baik”. Bagi tahap kepuasan “Baik” pula menunjukkan nilai peratusnya adalah 21.15% (22) dan tahap ini juga menjadi tahap kedua tertinggi bagi jabatan ini. Tahap “Memuaskan” pula mendapat peratusan sebanyak 8.65% (9) manakala bagi tahap “Kurang Memuaskan” pula iaitu 6.73% (7). Bagi tahap “Tidak Memuaskan” pula dengan nilai peratusan sebanyak 7.69% (8).

xi. **Jabatan Khidmat Pengurusan**



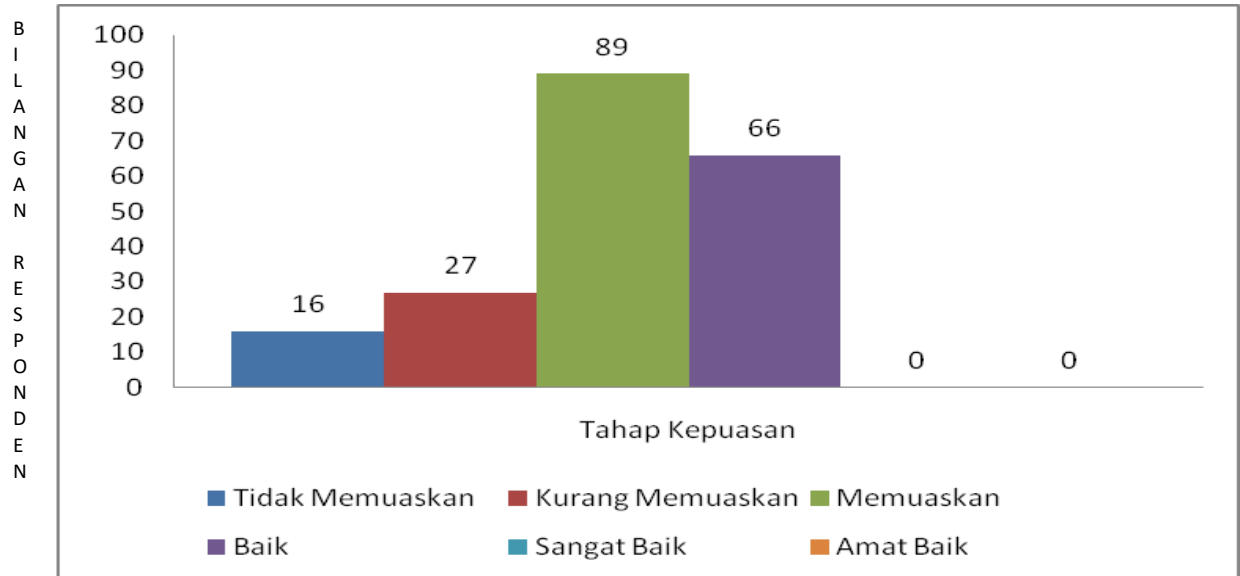
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Khidmat Pengurusan ialah tatatertib para pekerja MBI dari segi bahasa, penampilan dan budaya kerja. Selain itu, ruang pejabat MBI, tempat letak kereta, kiosk, kantin dan keberkesanan tindakan Ahli Majlis terhadap isu-isu yang diterima. Rajah diatas, menunjukkan tahap “Amat Baik” bagi Jabatan Khidmat Pengurusan mendapatkan nilai peratusan sebanyak 17.46% (22) manakala bagi tahap kepuasan “Sangat Baik” pula mendapatkan nilai peratusan sebanyak 31.75% (40). Bagi tahap kepuasan “Baik” pula menunjukkan nilai peratusnya adalah 34.13% (43) dan tahap ini juga menjadi tahap tertinggi bagi jabatan ini. Tahap “Memuaskan” pula mendapat peratusan sebanyak 16.67% (21) manakala bagi tahap “Kurang Memuaskan” dan “Tidak Memuaskan” pula masing-masing dengan 0% (0).

xii. Jabatan Perancang Bandar



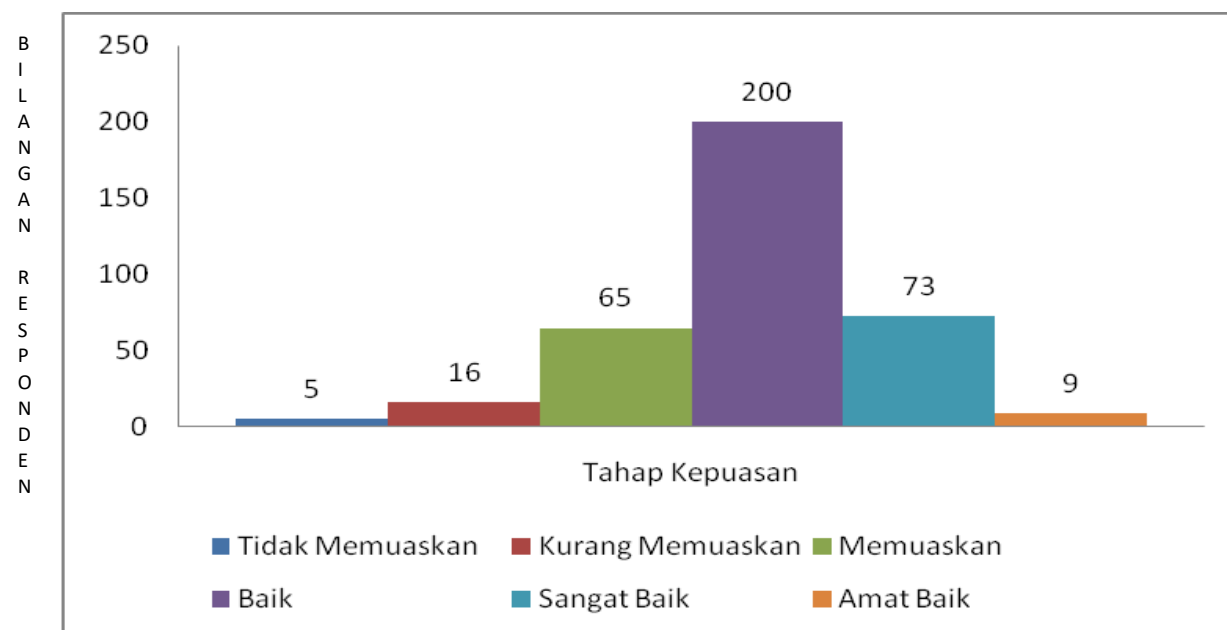
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Perancang Bandar ialah Perlaksanaan pembangunan bandar di Ipoh mengikut kesesuaian kawasan dan penguatkuasaan terhadap Permit Kebenaran Merancang (KM) yang dilakukan. Berdasarkan rajah diatas, Jabatan Perancang Bandar mendapat tahap “Amat Baik” sebanyak 34.55% (38). Manakala bagi tahap kepuasan “Sangat Baik” pula adalah sebanyak 42.73% (47) dan ini menjadikan tahap “Sangat Baik” adalah tahap tertinggi bagi jabatan ini. Bagi tahap kepuasan “Baik” pula menunjukkan nilai peratusnya adalah 22.73% (25). “Tahap Memuaskan”, “Kurang Memuaskan” dan “Tidak Memuaskan” pula masing-masing dengan 0% (0).

xiii. Jabatan Landskap



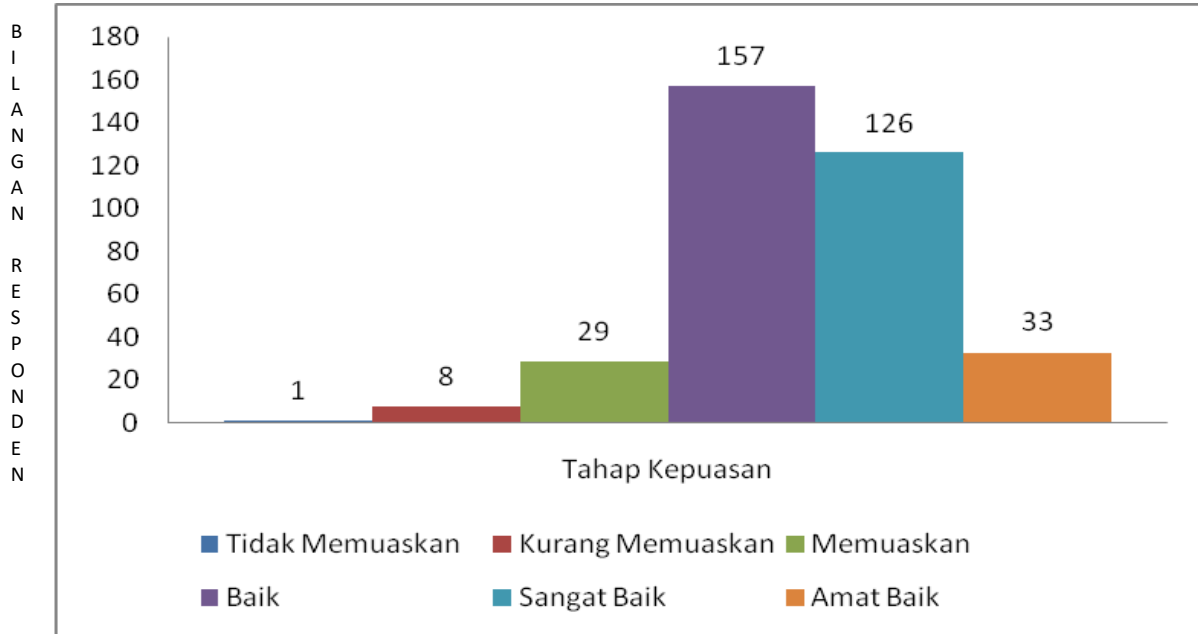
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Landskap ialah tindakan membaikpulih taman permainan dan alat-alat permainan. Selain itu, tindakan memotong rumput-rumput yang panjang di padang rekreasi serta pengurusan cantasan, penebangan, penanaman pokok bunga di sepanjang jalan. Berdasarkan rajah diatas, tahap kepuasan tertinggi bagi Jabatan Landskap ini adalah tahap “Memuaskan” dengan nilai peratusan sebanyak 44.95% (89). Manakala bagi tahap kedua tertinggi yang diberikan oleh responden adalah tahap “Baik” dengan nilai 33.33% (66). Seterusnya pada tahap “Kurang Memuaskan” pula mendapat nilai peratusan sebanyak 13.64% (27) dan tahap “Tidak Memuaskan” pula mendapat nilai sebanyak 8.08% (16).

xiv. Jabatan Kesihatan Awam dan Perkhidmatan Perbandaran



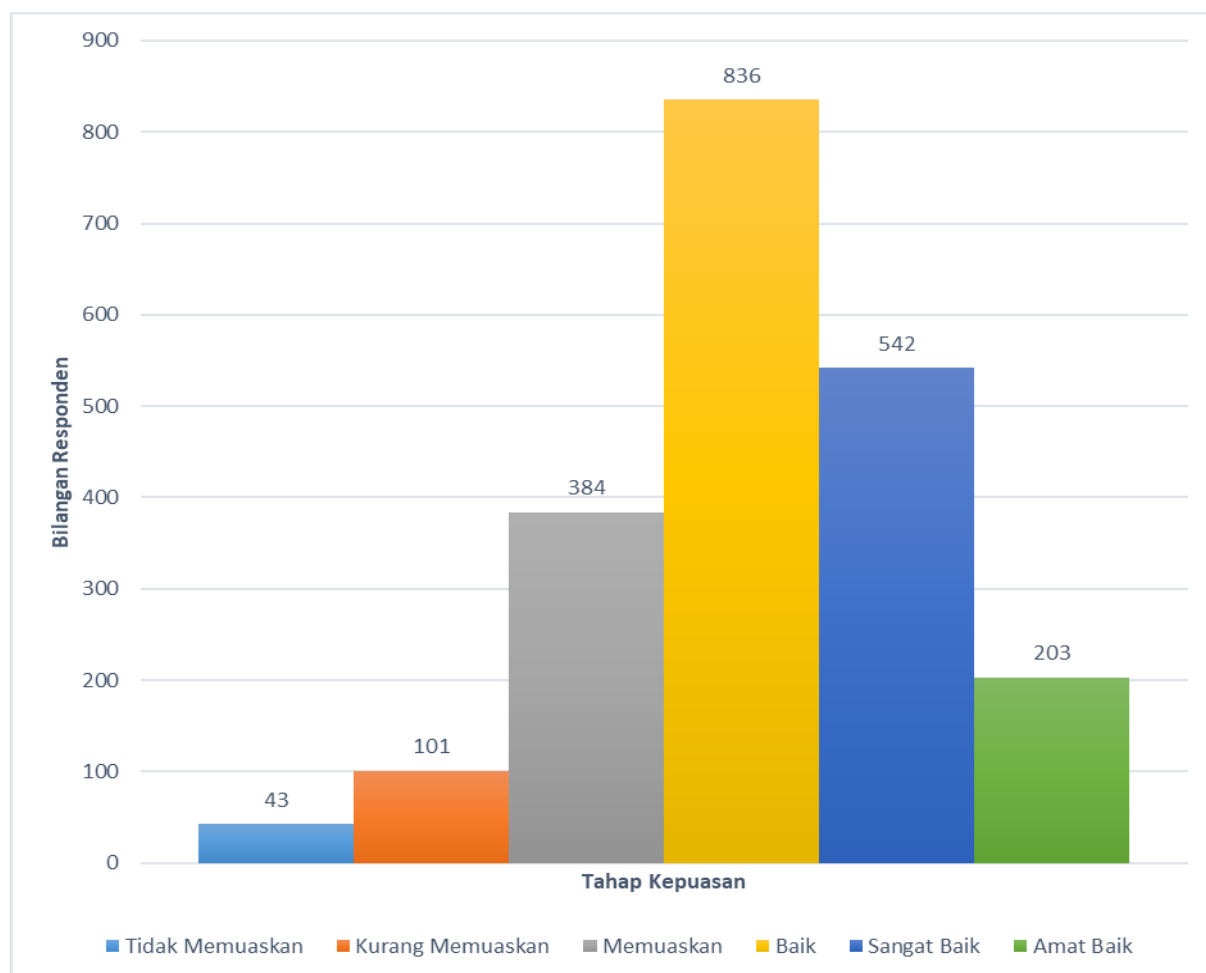
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Jabatan Kesihatan Awam dan Perkhidmatan Perbandaran ialah aktiviti penjaja haram terkawal, kebersihan restoran dan tandas awam, kebersihan dan kemudahan pasar-pasar awam, penguatkuasaan kacauganggu haiwan peliharaan jiran, kawasan perumahan bebas dari gangguan bau, bunyi, haiwan berpenyakit, penguatkuasaan terhadap masalah lot persendirian yang bersemak-samun, kerja-kerja kebersihan dan penyelenggaraan sampah dan sampah lebur, dan kerja-kerja pembersihan longkang dan saluran air yang dilakukan. Berdasarkan rajah atas, Jabatan Kesihatan Awam dan Perkhidmatan Perbandaran mendapat tahap “Amat Baik” iaitu sebanyak 2.45% (9) dan 19.84% (73) bagi tahap “Sangat Baik”. Bagi tahap kepuasan “Baik” pula menunjukkan nilai peratusnya adalah 54.35% (200) dan tahap ini juga menjadi tahap tertinggi bagi jabatan ini. Tahap “Memuaskan” pula mendapat peratusan sebanyak 17.66% (65) manakala bagi tahap “Kurang Memuaskan” dan “Tidak Memuaskan” pula masing-masing dengan 4.35% (16) dan 1.36% (5).

xv. Pusat Transfomasi Bandar (UTC Perak)



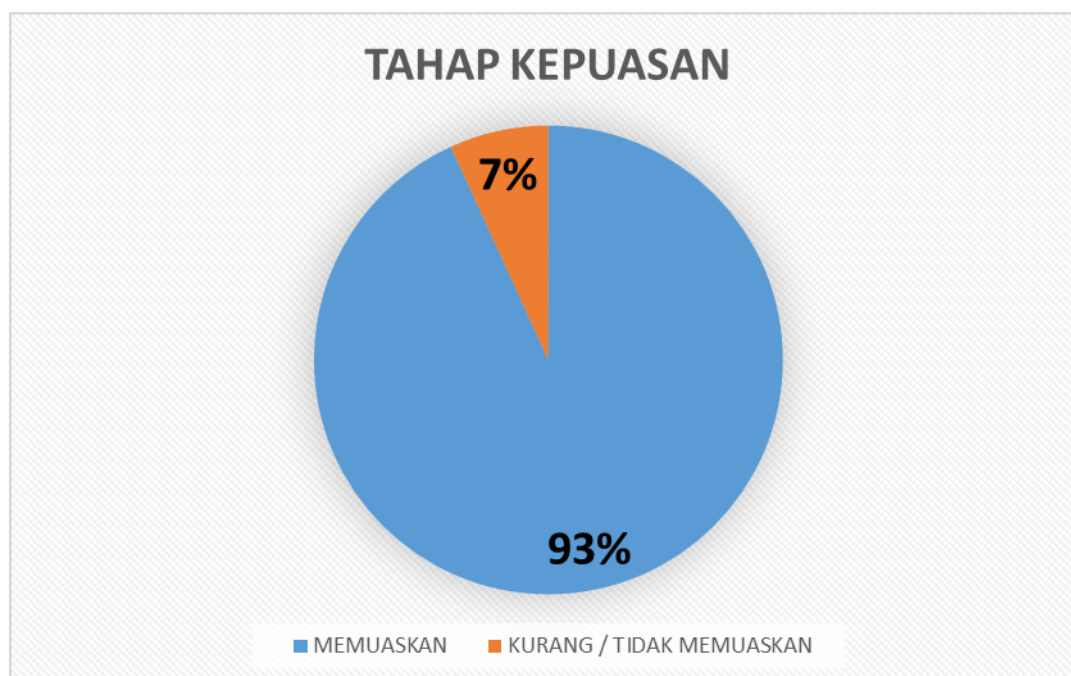
Komponen yang terdapat dalam borang kaji selidik bagi Pusat Transfomasi Bandar (UTC PERAK) ialah waktu operasi (8.30 pagi-10 malam), perkhidmatan yang disediakan (agensi), dan layanan & informasi yang diperolehi dari semua kaunter di UTC. Berdasarkan rajah diatas, bagi UTC Perak mendapat sebanyak 9.32% (33) bagi tahap “Amat Baik” manakala bagi tahap kepuasan “Sangat Baik” pula mendapatkan nilai peratusan sebanyak 35.59% (126). Bagi tahap kepuasan “Baik” pula menunjukkan nilai peratusnya adalah 44.35% (157) dan tahap ini juga menjadi tahap tertinggi bagi jabatan ini. Tahap “Memuaskan” pula mendapat peratusan sebanyak 8.19% (29) manakala bagi tahap “Kurang Memuaskan” dan “Tidak Memuaskan” pula masing-masing dengan 2.26% (8) dan 0.28% (1).

PENILAIAN KESELURUHAN TAHAP PERKHIDMATAN MAJLIS BANDARAYA IPOH



Berdasarkan rajah di atas, sebanyak 39.63% (836) responden menyatakan tahap kepuasan adalah “Baik” mengenai perkhidmatan keseluruhan Majlis Bandaraya Ipoh. Manakala 25.70% (542) responden menyatakan tahap kepuasan adalah “Sangat Baik” dan 18.21% (384) responden berpendapat perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Majlis Bandaraya Ipoh adalah “Memuaskan”. Selain itu tahap perkhidmatan adalah “Amat Baik” pada kadar 9.63% (203), “Kurang Memuaskan” 4.79% (101) dan “Tidak Memuaskan” 2.04% (43).

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MAJLIS BANDARAYA IPOH



Berdasarkan rajah di atas, keseluruhan secara amnya, kajian ini menunjukkan **wajaran 93.17% responden** yang berasa “Memuaskan” serta menuju ke arah “Amat Baik” manakala sebanyak 6.83% responden berpendapat tahap mutu perkhidmatan Majlis Bandaraya Ipoh masih “Kurang / Tidak Memuaskan”.

Sebanyak 93.17% “Memuaskan” adalah terdiri daripada responden yang berpendapat memuaskan (18.21%), “Baik (39.63%), “Sangat Baik” (25.70%) dan “Amat Baik” (9.63%). Responden sebanyak 2.04% berpendapat “Tidak Memuaskan” dan 4.79% berpendapat “Kurang Memuaskan”.

Sehubungan dengan itu, kajian ini menunjukkan pihak Majlis **PERLU MENGEKALKAN** dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang lebih cemerlang demi warga kota Ipoh.

**CADANGAN / ULASAN RESPONDEN
PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN MAJLIS**

BIL.	CADANGAN / ULASAN	TINDAKAN JABATAN / UNIT
1	Anggota MBI terlalu lama berkhidmat di satu-satu jabatan atau unit perlu pertukaran jabatan.	PKP
2	Menambahkan tempat meletakkan kenderaan untuk pelanggan di dalam premis MBI.	
3	Mohon untuk kesemua urusan tukar nama atau alamat surat menyurat diletakkan di bawah iaitu di kaunter khidmat pelanggan kerana ianya menyukarkan warga emas atau orang kurang upaya untuk turun naik ke tingkat 4 untuk membuat urusan.	PNB
4	Layanan pegawai di tingkat 4 dan di tempat pembayaran bil kurang memuaskan. Diminta supaya memperbaiki tingkah laku supaya tidak membebankan pelanggan yang datang.	
5	Memudahkan penukaran alamat surat-menyurat pada cukai taksiran dibuat secara atas talian.	
6	Kurangkan kadar cukai taksiran.	
7	Mohon MBI untuk bekerjasama dengan pihak Pejabat Tanah mengenai lot-lot tanah kosong yang terbiar tanpa selenggaraan oleh pemilik.	PKB
8	Perkhidmatan perbandaran perlu diwujudkan secara kerja syif.	
9	Prosedur menangani isu lot semak samun perlu dikaji semula dan diperbaiki supaya pengadu tidak perlu rujuk aduan berkali-kali sehingga diselesaikan.	
10	Longkang perlu dibersihkan setiap minggu.	
11	Berharap dapat mempertingkatkan mutu perkhidmatan terutama dari segi penyelenggaraan longkang dan sampah.	
12	Kawalan penjaja haram perlu dipertingkatkan.	
13	Membuat penambahbaikan kebersihan di pasar-pasar awam MBI.	

BIL.	CADANGAN / ULASAN	TINDAKAN JABATAN / UNIT
14	Penambahbaikkan terhadap cara pelaksanaan kerja di Bahagian Kejuruteraan.	PJB
15	Membaik pulih tandas-tandas awam dan lampu jalan di bawah seliaan MBI.	
16	Tambahkan jumlah parking dalam bandar Ipoh.	
17	Masih banyak jalan raya di Ipoh yang perlu dinaik tarafkan.	
18	Perbaiki mutu jalan raya di seluruh kawasan selenggaraan MBI.	
19	Penambahbaikkan lampu jalan milik MBI.	
20	Kesemua perkhidmatan MBI baik kecuali jalan raya di sekitar Ipoh.	
21	Ambil berat akan keadaan jalan raya bawah kawalan MBI	
22	Menaiktarafkan talian internet OSC.	
23	Memudahkan tempahan dan bayaran deposit secara atas talian.	PPM
24	Selesaikan masalah anjing liar segera.	POB
25	Tingkatkan kebersihan di sekitar taman rekreasi.	PLB
26	Membaik pulih alat permainan di sekitar taman-taman permainan di sekitar taman perumahan.	
27	Pihak MBI UTC enggan mengeluarkan bil untuk dibawa pulang ke pejabat, hanya cetak untuk bayaran sahaja.	PWB
28	Pembayaran bil-bil sekiranya boleh dilakukan oleh MBI boleh dibuat pembayaran seperti di pejabat pos atau bank-bank bagi memudahkan pembayaran dibuat.	
29	Bina tempat letak kereta bertingkat berdekatan dengan majlis Bandaraya Ipoh.	PKP / PJB
30	Kurangkan perbelanjaan bayaran kepada syarikat luar untuk kerja-kerja pembersihan dan pemotongan rumput (<i>outsourcing</i>)-pembaziran dan kerugian.	PKB / PLB

BIL.	CADANGAN / ULASAN	TINDAKAN JABATAN / UNIT
31	Perlu penguatkuasaan dari segi anjing yang terbiar , peniaga haram tidak berlesen dan rumah lot elit yang terbiar.	POB / PKB
32	Tiada parking di MBI. Sila wujudkan atau beri perlepasan kompaun.	PKP / POB
33	Berharap agar layan yang lebih mesra di UTC.	UTC
34	Memudahkan orang awam membuat aduan di UTC.	
35	UTC perlu kaunter aduan MBI.	
36	Berharap agar dapat membuka kaunter aduan di UTC.	
37	Parking kenderaan yang masih kurang. Khusus untuk parking motosikal di UTC.	
38	Berharap penguatkuasa, MBI sentiasa memantau laluan utama di hadapan UTC. Sentiasa mengawal lalu lintas di hadapan UTC dari jam 8.00 pagi sehingga jam 6.00 petang.	
39	Kekurangan agensi seperti KWSP, SSM dan AKPK perlu dipertimbangkan.	
40	Waktu operasi UTC dipendekkan agar kami pun boleh bersama keluarga. Cuti ganti cuti am di seragam dengan kerajaan. Tutup sama sekali. Family time. Untuk yang sedia terima kasih.	
41	Apa guna UTC buka sampai jam 10.00 malam tapi tidak boleh buat semua urusan sekadar bayar bil sahaja. Baik tidak payah buka. Boleh bayar melalui atas talian.	
42	Diminta menyediakan telefon awam dekat UTC.	
43	Sila susun waktu operasi UTC agar tidak membebankan.	
44	Kalau boleh Kaunter Bayaran MBI tutup sebelum jam 7.30 malam supaya senang dan selesa untuk staf.	
45	Saya selalu sesat di dalam UTC. Berharap agar pandu arah untuk jalan keluar lebih mudah.	
46	Memperbaiki kemudahan tandas di UTC.	
47	Penambahbaikkan pelan lantai UTC (tunjuk arah).	

BIL.	CADANGAN / ULASAN	TINDAKAN JABATAN / UNIT
48	Layanan pegawai-pegawai MBI yang baik harus diteruskan.	SEMUA JABATAN / UNIT
49	Perkhidmatan terbaik. Syabas MBI.	
50	Tahniah dan syabas	
51	MBI yang telah melaksanakan banyak perkhidmatan yang memenuhi matlamat dan objektif terutama kepada masyarakat.	
52	Mutu perkhidmatan yang Baik.	

STATISTIK SURAT PENGHARGAAN

BIL.	BULAN	AGENSI/ NAMA INDIVIDU/ NO.RUJUKAN	JUMLAH	JUMLAH KESELURUHAN	CATATAN
1.	Januari, 2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	1	2	
		Sistem Aduan	1		
2.	Februari, 2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	3	7	
		Ng Weng Keong	1		
		UUM	1		
		KPKT	1		
		Kastam	1		
3.	Mac, 2017	KPKT	2	7	
		Biro Pengaduan Awam (BPA)	4		
		Jabatan Perangkaan	1		
4.	April, 2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	2	12	
		KPKT	1		
		Sistem e-Aduan	6		

BIL.	BULAN	AGENSI/ NAMA INDIVIDU/ NO.RUJUKAN	JUMLAH	JUMLAH KESELURUHAN	CATATAN
		Jabatan Perhutanan	1		
		Aduan Email	1		
		Augustine Basnayake	1		
5.	Mei, 2017	KPNKK	1	5	
		Rodziah Binti Haji Marshidi	1		
		Biro Pengaduan Awam (BPA)	3		
6.	Jun,2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	3	4	
		UBS Training & Consultancy	1		
7.	Julai,2017	Wong Wai Ping	1	3	
		Biro Pengaduan Awam (BPA)	1		
		Too Heng Hau	1		
8.	Ogos,2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	4	5	

BIL.	BULAN	AGENSI/ NAMA INDIVIDU/ NO.RUJUKAN	JUMLAH	JUMLAH KESELURUHAN	CATATAN
		Datuk Bandar, Majlis Bandaraya Alor Setar	1		
9.	September,2017	Haji Mohammad Nopiah	1	9	
		KPKT	2		
		Biro Pengaduan Awam (BPA)	4		
		Peggy Ng	1		
		Tan Kien Hing	1		
10.	October,2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	4	7	
		Ng Weng Keong	1		
		SMJK Perempuan Perak, Ipoh	1		
		Ketua Polis Perak	1		
11.	November,2017	Ketua Polis Daerah Ipoh	1	4	

		John El	1		
		Biro Pengaduan Awam (BPA)	1		
		Yayasan Sultan Idris Shah	1		
12.	Disember,2017	Biro Pengaduan Awam (BPA)	2	3	
		KPKT	1		
JUMLAH KESELURUHAN				68	

KESIMPULAN

Majlis Bandaraya Ipoh sebagai pihak berkuasa tempatan yang bertanggungjawab membawa kemajuan kepada bandar raya Ipoh dalam meningkatkan kualiti hidup penduduknya dari semasa ke semasa, perkhidmatan yang diberikan juga haruslah optimum sejajar dengan misi Majlis Bandaraya Ipoh 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 sebulan yang diadakan di ibu pejabat MBI dan UTC Perak disifatkan sebagai positif secara keseluruhannya dari segi perkhidmatan yang disediakan ketika responden berurusan bersama pihak MBI.

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 MBI.

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 MBI 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 MBI bersesuaianlah dengan pengiktirafan tersebut.

Dari segi penambahbaikan pula, sesetengah responden ada menulis ulasan dan komen mereka di akhir kajian. Hampir kesemua responden tidak berpuas hati dengan perkhidmatan pekerja MBI dan kemudahan yang terdapat di MBI. Aduan-aduan seperti masalah semak-samun, anjing-anjing liar, kebersihan tandas awam dan pembersihan longkang dinyatakan oleh kebanyakan orang awam yang datang ke MBI. Perkara seperti ini perlu dipandang serius demi memastikan kualiti perkhidmatan MBI meningkat.

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