

LAPORAN PENILAIAN KEBERKESANAN SISTEM PENYEDIAAN PERKHIDMATAN MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA

2017



BAHAGIAN 1

LATAR BELAKANG

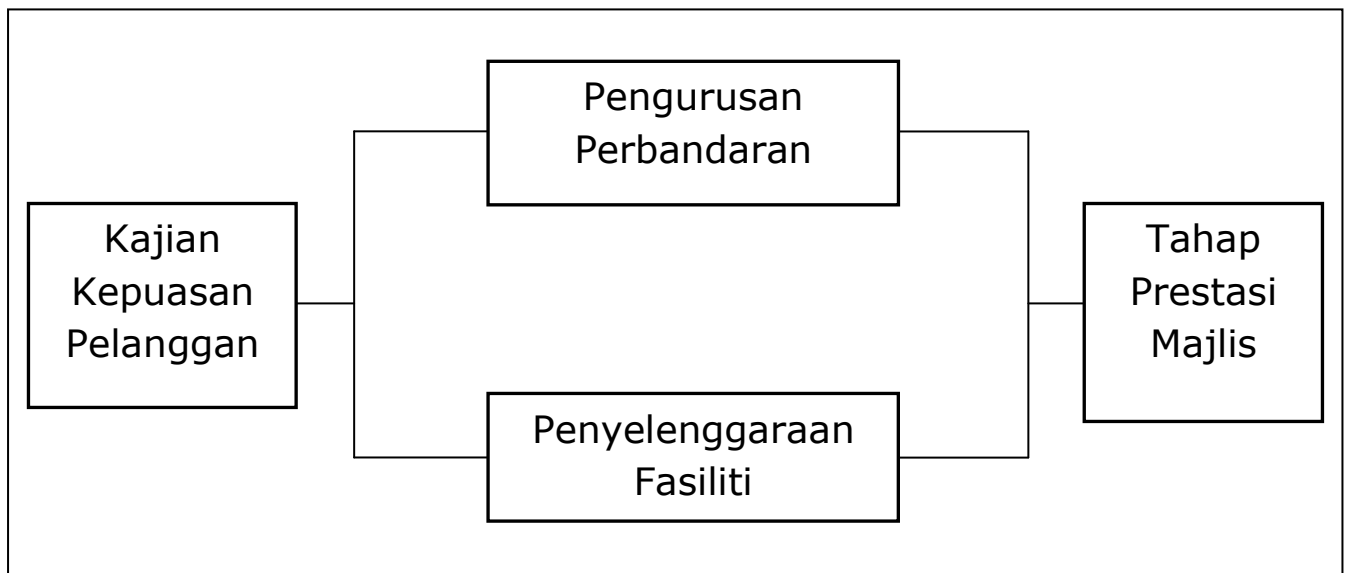
Harapan rakyat yang tinggi pada masa kini terhadap tahap dan kualiti perkhidmatan yang diterima daripada Kerajaan telah menuntut Kerajaan agar meneliti perkhidmatan sedia ada terutama dari aspek kaedah penyampaiannya kepada rakyat. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang merupakan antara agensi yang paling dekat dengan rakyat secara tidak langsung dijadikan kayu pengukur terhadap kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan keseluruhan jentera Kerajaan. Justeru, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kepuasan penduduk terhadap penyampaian perkhidmatan PBT seterusnya mencadangkan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan PBT. Kajian ini dilaksanakan berdasarkan pendekatan dua dimensi iaitu Pengurusan Perbandaran dan Pengurusan Fasilitas.

Output dari kajian ini akan digunakan 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 2017; sekaligus menjadi platform kepada majlis ke arah memuaskan hati pelanggan serta mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan awam.

BAHAGIAN 2

TUJUAN KAJIAN

Tumpuan kajian kali ini ingin mengkaji tahap prestasi penyampaian perkhidmatan dari dua aspek utama; pengurusan perbandaran dan penyelenggaraan fasiliti hakmilik pihak berkuasa tempatan. Pemilihan dua aspek ini bergantung kepada kesan impak perkhidmatan ke atas golongan orang awam yang merupakan pembayar cukai dan golongan majoriti bagi pecahan pelanggan-pelanggan majlis.



Rajah 1: Rangka Teori Kajian

2.1 Skop Kajian

a) Pengurusan Perbandaran:

Melibatkan pengurusan seperti pengutipan sampah atau sisa pepejal, tahap kesihatan (kebersihan persekitaran, premis makanan dan landskap), penyediaan kemudahan-kemudahan awam, pengurusan kutipan cukai, pengurusan kaunter dan pengurusan aduan pelanggan.

b) Penyelenggaraan Fasilitas:

Penyelenggaraan jalan, longkang, dewan serbaguna, pasar, gerai, pengurusan kemudahan awam, pengurusan sukan, rekreasi, taman, kolam renang, taman permainan kanak-kanak, perhentian bas, tempat letak kereta dan pemantauan pembersihan.



2.2 Objektif Kajian

Penilaian Keberkesanan Sistem Penyediaan Perkhidmatan Majlis Bandaraya Petaling Jaya tahun 2017 ini dilaksanakan bagi mendapatkan pandangan pelanggan mengenai:

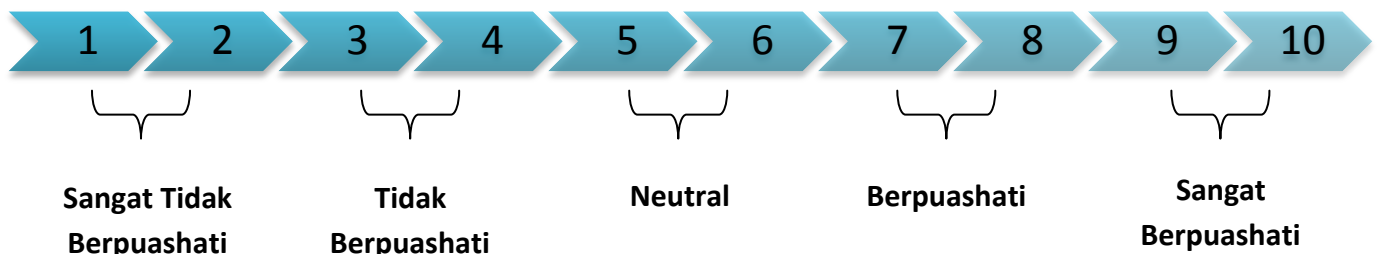
- i. Tahap kepuasan terhadap pengurusan perkhidmatan dan penyelenggaraan fasiliti yang diberikan oleh Majlis.
- ii. Sejauh mana tahap kemudahan dan fasiliti yang disediakan memenuhi keperluan komuniti.
- iii. Persepsi terhadap imej Majlis di mata pelanggan.

BAHAGIAN 3

METHODOLOGI KAJIAN

Dalam mendapatkan maklumat yang dikehendaki berdasarkan kepada rangka teori kajian, kajian dilaksanakan melalui kaedah tinjauan menggunakan instrumen borang soal selidik. Instrumen ini dibangunkan menggunakan soalan-soalan yang berkaitan dengan faktor-faktor bolehubah (tahap kepuasan pengurusan perbandaran dan penyelenggaraan fasiliti) 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 sepuluh skala Likert dipilih untuk memudahkan responden memberi maklumbalas. Setiap soalan mempunyai sepuluh pilihan berikut:



Soalan-soalan yang dibentuk adalah berbentuk *open questions* dan merangkumi kesemua faktor bolehubah yang ditentukan. Aspek-aspek yang dikaji bagi setiap Jabatan/Bahagian/Unit adalah seperti berikut:



NO.	JABATAN/BAHAGIAN/UNIT TERLIBAT	PERKHIDMATAN
1	<u>Sektor Kesihatan</u> Jabatan Kesihatan Persekitaran	Kutipan Sampah <ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan sampah dilakukan mengikut jadual 2. Kutipan sampah di tong kompaktor mengikut jadual 3. Kutipan sampah yang bersih (tiada tinggalan)
2	Sektor Penyelenggaraan a. Jabatan Kejuruteraan	Penyediaan Infrastruktur Awam <ol style="list-style-type: none"> 1. Keadaan parit dan longkang di sekitar PJ 2. Penyelenggaraan kemudahan riadah/perabot taman di sekitar PJ 3. Keadaan jalanraya di sekitar PJ 4. Kecukupan kawasan letak kereta 5. Lampu trafik berfungsi dan diselenggara dengan baik 6. Pengurusan lalulintas seperti jalan sehalu, u-turn dll. 7. Kemudahan-kemudahan sukan yang disediakan diselenggara dengan baik 8. Tempat menunggu bas dan teksi yang disediakan diselenggara dengan baik 9. Kawasan riadah/rekreasi diselenggara dengan baik 10. Pencercaan/lampu-lampu jalan disekitar PJ mencukupi 11. Perkhidmatan bas komuniti yang disediakan di sekitar PJ

	b. Jabatan Lanskap dan Kehijauan Bandar	Keceriaan <ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap kebersihan di jalan utama 2. Penyelenggaraan lanskap sekitar PJ 3. Tahap kehijauan Bandar 4. Perkhidmatan pemotongan rumput di taman 5. Tahap kebersihan premis makanan 6. Tahap kebersihan tandas awam
3	Jabatan Perbendaharaan -Bahagian Bekalan dan Perolehan	Kutipan Cukai Pintu <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengeluaran bil cukai taksiran secara konsisten mengikut masa 2. Kaedah pembayaran cukai yang disediakan adalah efisien 3. Info mengenai nilai cukai taksiran adalah jelas Khidmat Kaunter <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang baik dan mesra daripada staf bertugas 2. Memberi perkhidmatan tanpa sikap pilih kasih 3. Bilangan petugas yang mencukupi 4. Tempoh masa berurusan di kaunter mencukupi 5. Staf memberi bantuan yang mencukupi 6. Staf mesra pelanggan dalam berurusan 7. Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat 8. Bilangan kaunter dibuka mencukupi 9. Ketepatan masa pembukaan dan penutupan kaunter 10. Ruang tempat menunggu selesa dan mencukupi
4	Unit Perhubungan Awam	Aduan Pelanggan <ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan segera diambil selepas pengaduan dibuat 2. Tempoh masa diambil untuk menyelesaikan masalah sesuai 3. Maklumbalas kepada pengadu atas tindakan yang diambil

Jadual 1: Aspek-Aspek Perkhidmatan yang Diukur

Pengukuran yang dibuat akan diklasifikasikan kepada purata pemarkahan yang diterima daripada responden. Hasil purata markah akan menentukan tahap kepuasan pelanggan ke atas aspek-aspek yang dinilai. Berikut adalah klasifikasi pemarkahan yang digunakan:

Markah Penilaian	Klasifikasi	Status Pencapaian
90.0 – 100.0	Amat berpuas hati	Cemerlang
70.0 – 89.9	Berpuas hati	Baik
60.0 – 69.9	Neutral	Sederhana
50.0 – 59.9	Tidak berpuas hati	Tidak memuaskan
Kurang daripada 50.0	Sangat tidak berpuas hati	Sangat tidak memuaskan

Jadual 2: Klasifikasi Permarkahan

Pensampelan yang dibuat adalah secara rawak dengan bilangan sampel yang berjaya dikumpulkan adalah sebanyak **336** orang responden sahaja. Sampel yang diambil adalah dari kalangan orang awam yang tinggal di lokasi sekitar Petaling Jaya seperti di Petaling Jaya Utara (PJU), Petaling Jaya Selatan (PJS), Kelana Jaya (SS) dan Seksyen-seksyen yang berdekatan dengan pusat bandar.

Justifikasi pemilihan sampel sebegini dilakukan terhadap responden-responden di lokasi di dalam ruang lingkup urus tadbir MBPJ yang manakerap menggunakan fasiliti dan perkhidmatan yang disediakan oleh Majlis atas faktor kedudukan lokasi dengan pusat bandar dan kawasan perumahan taman-taman.

Kaedah pengumpulan data adalah melalui pengedaran borang soal selidik di kaunter-kaunter perkhidmatan di pejabat Majlis, perjumpaan secara *face-to-face* dengan penduduk di lokasi menggunakan kaedah temubual dan melalui edaran di

pusat-pusat perniagaan, rumah-rumah kediaman di taman-taman dan pejabat-pejabat swasta dan kerajaan.

BAHAGIAN 4

ANALISIS PENEMUAN KAJIAN

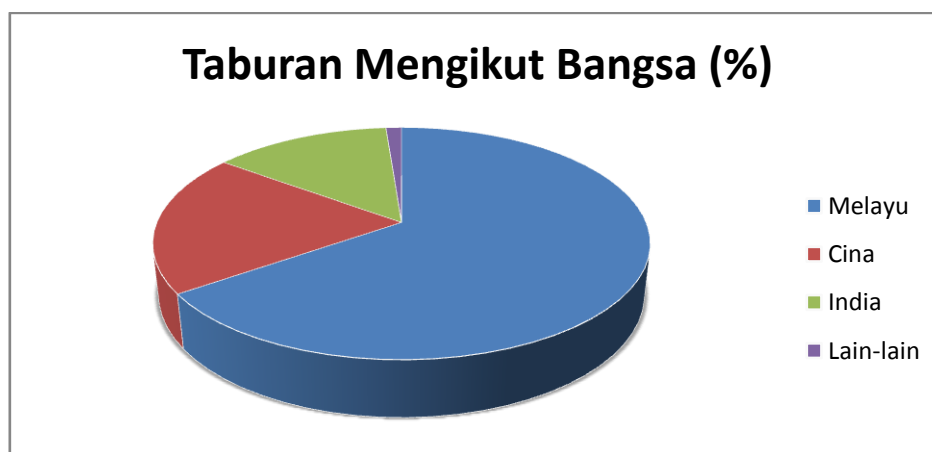
4.1 Analisis Responden

Taburan maklumat 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	219	65.3
2.	Cina	67	19.8
3.	India	46	13.7
4.	Lain-lain	4	1.2
Jumlah		336	100

Jadual 3: Taburan Responden Mengikut Bangsa



Rajah 2: Taburan Mengikut Bangsa

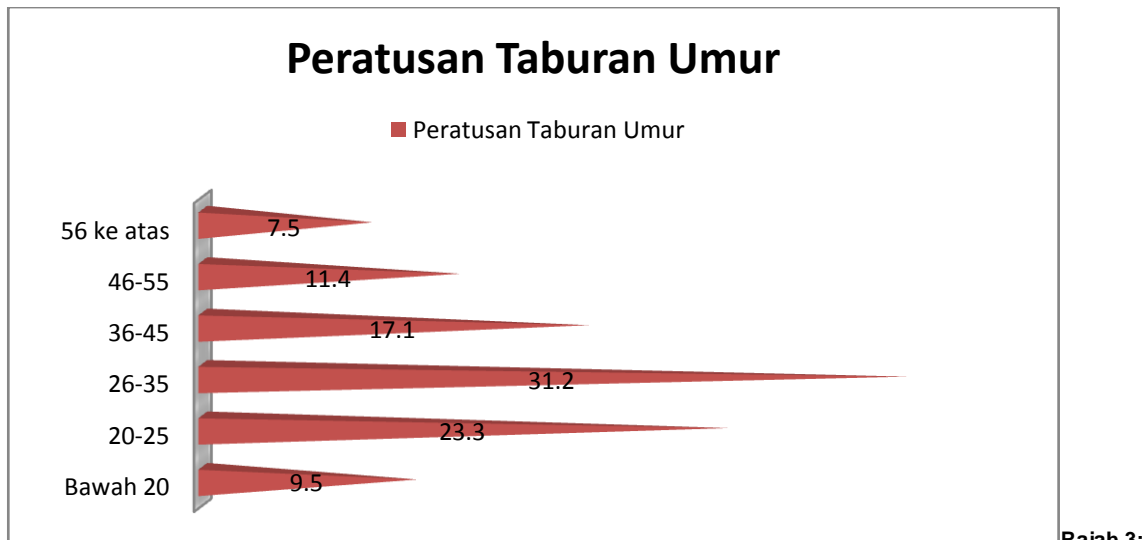
Kebanyakan daripada responden yang terlibat adalah penduduk Melayu di sekitar Petaling Jaya di mana ianya merangkumi 65.3% keseluruhan responden. Bangsa Cina menjadi kumpulan kedua terbesar iaitu 19.8% dan diikuti oleh bangsa India (13.7%) diakhiri oleh bangsa Lain-lain (1.20%).

B. Taburan Responden Mengikut Umur

Taburan umur yang mengikuti kajian kali ini melambangkan penglibatan yang hampir sama rata di kalangan responden berumur sekitar 26-35 (31.2%), diikuti oleh 20-25 (23.3%) dan 36-45 (17.1%). Lingkungan umur sekitar 56 ke atas hanya mencatatkan sebanyak 7.5% manakala golongan 46-55 tahun sebanyak 11.4% dan akhir sekali golongan muda bawah 20 tahun (9.5%).

No.	Umur	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	26-35 tahun	105	31.2
2.	20-25 tahun	78	23.3
3.	36-45 tahun	57	17.1
4.	46-55 tahun	38	11.4
5.	20 tahun ke bawah	33	9.5
5.	56 tahun ke atas	25	7.5
Jumlah		336	100

Jadual 4: Taburan Responden Mengikut Umur



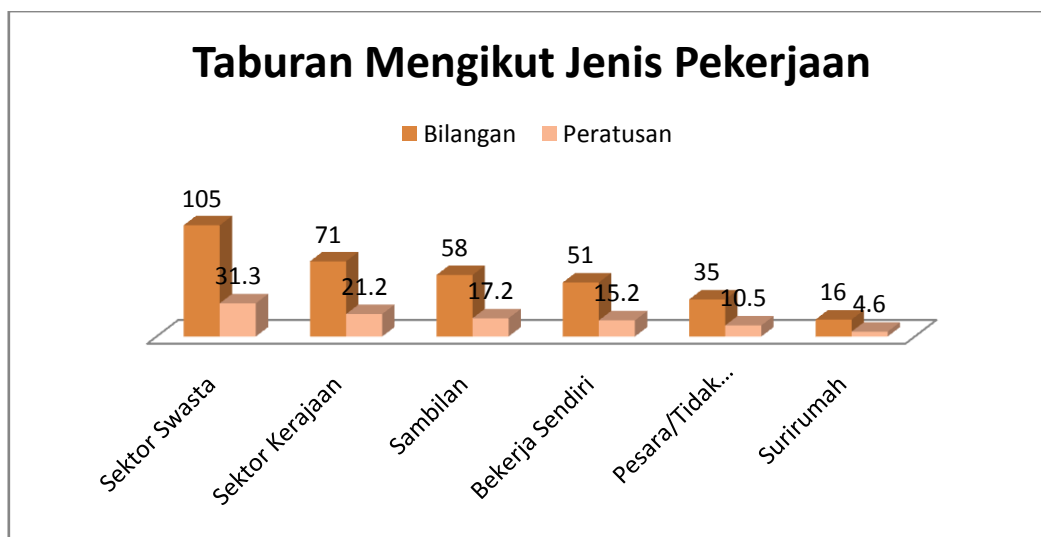
Taburan Mengikut Umur

C. Taburan Mengikut Jenis Pekerjaan

Analisis dari segi taburan pekerjaan mendapati 31.3% daripada responden bekerja dalam sektor swasta manakala hanya 21.2% berada di dalam sektor kerajaan/awam. Pekerja sambilan adalah kumpulan ketiga terbesar (17.2%) diikuti oleh bekerja sendiri (15.2%) dan tidak bekerja/pesara/pelajar (10.5%). Kumpulan terkecil adalah kumpulan surirumah (4.6%).

No.	Jenis Pekerjaan	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	Sektor Swasta	105	31.3
2.	Sektor Kerajaan/Awam	71	21.2
3.	Pekerja Sambilan	58	17.2
4.	Bekerja Sendiri	51	15.2
5.	Tidak Bekerja/Pesara/Pelajar	35	10.5
5.	Surirumah	16	4.6
Jumlah		336	100

Jadual 5: Taburan Responden Mengikut Jenis Pekerjaan



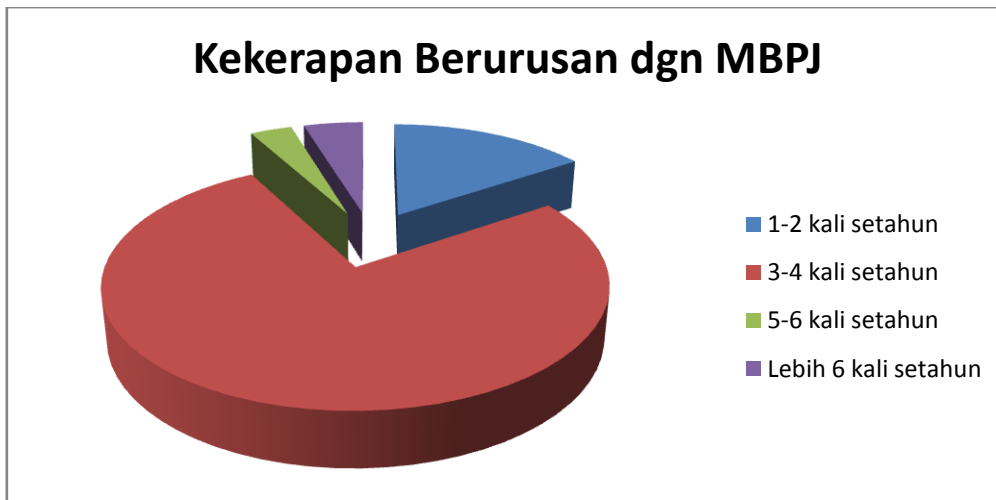
Rajah 4: Taburan Mengikut Jenis Pekerjaan

D. Kekerapan Berurusan Dengan Pihak Majlis

Hasil kajian mendapati sebanyak 76.4% daripada responden yang memberi maklumat; kerap berurusan 3-4 kali dalam setahun dengan pihak Majlis manakala 15.6% menyatakan mereka berurusan dengan MBPJ sebanyak 1-2 kali setahun. Terdapat 4.7% menyatakan bahawa mereka sangat kerap berurusan dengan MBPJ sehingga melebihi 6 kali setahun sementara ada 3.3% 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 yang berkenaan.

No.	Kekerapan Berurusan dgn MBPJ	Bilangan orang	Peratus (%)
1.	1-2 kali setahun	52	15.6
2.	3-4 kali setahun	257	76.4
3.	5-6 kali setahun	11	3.3
4.	Lebih dari 6 kali setahun	16	4.7
Jumlah		336	100

Jadual 6: Taburan Responden Mengikut Kekerapan Berurusan dgn MBPJ



Rajah 5: Taburan Mengikut Kekerapan Berurusan

4.2 Analisis Hasil Kajian

Penilaian Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Jenis Perkhidmatan

A. Perkhidmatan Kutipan Sampah

- Warga Petaling Jaya pada hakikatnya berpuashati dengan perkhidmatan kutipan sampah yang diberikan oleh pihak MBPJ berdasarkan kepada Jadual 3 di bawah di mana mereka memberi maklumbalas yang baik dengan indeks skor adalah **83.7**.
- Ketiga-tiga kriteria dalam perkara perkhidmatan kutipan sampah iaitu i) Kutipan sampah dilakukan mengikut jadual, ii) Kutipan sampah di tong kompaktor mengikut jadual dan iii) Kutipan sampah yang bersih mendapat skor 80 ke atas iaitu di tahap yang baik. (Rujuk jadual 3 di bawah)

Item	Kutipan Sampah	Skor Indeks	Rating
1	Kutipan sampah dilakukan mengikut jadual	86.7	Berpuashati
2	Kutipan sampah di tong kompaktor mengikut jadual	83.3	Berpuashati
3	Kutipan sampah yang bersih	81.2	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		83.7	Baik

Jadual 7: Skor Indeks Kutipan Sampah



B. Penyediaan Infrastruktur Awam

- Maklumbalas yang positif telah diberikan oleh pelanggan-pelanggan MBPJ berhubung dengan penyediaan infrastruktur awam di mana secara puratanya indeks skor yang diperolehi adalah **82.7** (Baik). (Rujuk Jadual 4 di bawah)
- Lain-lain item yang terdapat dalam Jadual 4 mendapat skor melebihi 80.

Item	Penyediaan Infrastruktur Awam	Skor Indeks	Rating
1	Keadaan parit dan longkang di sekitar PJ	80.4	Berpuashati
2	Penyelenggaraan kemudahan riadah/perabot taman di sekitar PJ	81.2	Berpuashati

3	Keadaan jalanraya di sekitar PJ	82.1	Berpuashati
4	Kecukupan kawasan letak kereta	82.2	Berpuashati
5	Lampu trafik berfungsi dan diselenggara dengan baik	86.5	Berpuashati
6	Pengurusan lalulintas seperti jalan sehala, u-turn dll.	80.2	Berpuashati
7	Kemudahan-kemudahan sukan yang disediakan diselenggara dengan baik	81.3	Berpuashati
8	Tempat menunggu bas dan teksi yang disediakan diselenggara dengan baik	83.5	Berpuashati
9	Kawasan riadah/rekreasi diselenggara dengan baik	81.9	Berpuashati
10	Pencahayaan/lampu-lampu jalan disekitar PJ mencukupi	87.8	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		82.7	Baik

Jadual 8: Skor Indeks Penyediaan Infrastruktur Awam



C. Pengurusan Keceriaan

- Dalam aspek pengurusan keceriaan, warga Petaling Jaya memberi maklumbalas yang menceriaan di mana keenam-enam item di dalam Jadual 5 mendapat skor melebihi 80 dengan purata skor indeksny adalah **83.2**. Dari segi kebersihan jalan utama, penyelenggaraan landskap, tahap kehijauan bandaraya, perkhidmatan pemotongan rumput di taman, kebersihan premis makanan dan kebersihan tandas awam, semuanya mendapat respons positif dari penduduk Petaling Jaya.

Item	Pengurusan Keceriaan	Skor Indeks	Rating
1	Tahap kebersihan di jalan utama	85.6	Berpuashati
2	Penyelenggaraan lanskap sekitar PJ	83.2	Berpuashati
3	Tahap kehijauan Bandar	87.7	Berpuashati
4	Perkhidmatan pemotongan rumput di taman	82.5	Berpuashati
5	Tahap kebersihan premis makanan	80.1	Berpuashati
6	Tahap kebersihan tandas awam	80.2	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		83.2	Baik

Jadual 9: Skor Pengurusan Keceriaan



D. Pengurusan Kutipan Cukai Taksiran

Item	Kutipan Cukai Taksiran	Skor Indeks	Rating
1	Pengeluaran bil cukai taksiran secara konsisten mengikut masa	88.3	Berpuashati
2	Kaedah pembayaran cukai yang disediakan adalah efisien	87.8	Berpuashati
3	Info mengenai nilai cukai taksiran adalah jelas	82.2	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		86.1	Baik

Jadual 10: Skor Pengurusan Kutipan Cukai Taksiran

- Cukai taksiran merupakan salah satu sumber penting dalam penjanaaan hasil bagi pihak berkuasa tempatan. Oleh itu, pengurusan perkara berkenaan adalah sangat mustahak agar kutipan dapat dibuat dengan tepat dan berkesan.
- Secara purata kepuasan responden ke atas sistem pengurusan kutipan cukai taksiran adalah baik dengan skor sebanyak **86.1**.
- Warga Petaling Jaya berpuas-hati dengan informasi mengenai nilai cukai taksiran dengan menyatakan ia adalah jelas.

E. Pengurusan Khidmat Kaunter

- Orang ramai yang berurusan dengan perkhimatan kaunter MBPJ memberi maklumbalas yang baik di mana secara puratanya skor indeks adalah **86.4**.
- Kesemua sepuluh item yang ditunjukkan di dalam Jadual 7 di bawah mendapat skor melebihi 80.

Item	Pengurusan Khidmat Kaunter	Skor Indeks	Rating
1	Layanan yang baik dan mesra daripada staf bertugas	87.7	Berpuashati
2	Memberi perkhidmatan tanpa sikap pilih kasih	86.6	Berpuashati
3	Bilangan petugas yang mencukupi	88.1	Berpuashati
4	Tempoh masa berurusan di kaunter mencukupi	87.8	Berpuashati
5	Staf memberi bantuan yang mencukupi	85.6	Berpuashati
6	Staf mesra pelanggan dalam berurusan	87.1	Berpuashati
7	Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat	88.8	Berpuashati
8	Bilangan kaunter dibuka mencukupi	85.4	Berpuashati
9	Ketepatan masa pembukaan dan penutupan kaunter	84.3	Berpuashati
10	Ruang tempat menunggu selesa dan mencukupi	82.7	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		86.4	Baik

Jadual 11: Skor Pengurusan Khidmat Kaunter

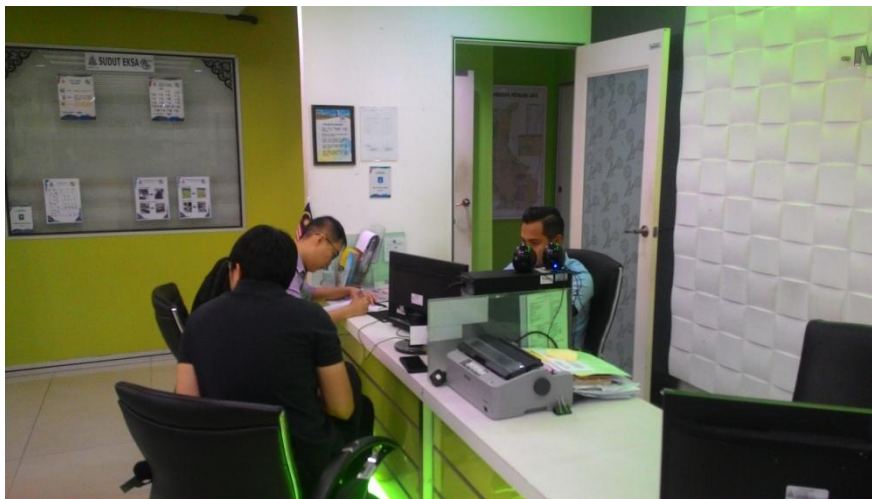


F. Pengurusan Aduan Awam

- Maklumat yang diberikan oleh penduduk PJ menyatakan mereka berpuashati dengan skor indeks pengurusan aduan awam adalah baik iaitu **83.6**.

Item	Pengurusan Aduan Awam	Skor Indeks	Rating
1	Tindakan segera diambil selepas pengaduan dibuat	81.6	Berpuashati
2	Tempoh masa diambil untuk menyelesaikan masalah sesuai	82.8	Berpuashati
3	Maklumbalas kepada pengadu atas tindakan yang diambil	86.3	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		83.6	Baik

Jadual 12: Skor Pengurusan Aduan Awam



Penilaian Tahap Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

A. PENGURUSAN PERBANDARAN

Item	Pengurusan Khidmat Kaunter	Skor Indeks	Rating
1	Kutipan sampah dilakukan mengikut jadual	86.7	Berpuashati
2	Kutipan sampah di tong kompaktor mengikut jadual	83.3	Berpuashati
3	Kutipan sampah yang bersih	81.2	Berpuashati
4	Kecukupan kawasan letak kereta	82.2	Berpuashati
5	Pengurusan lalulintas seperti jalan sehalu, u-turn dll.	80.2	Berpuashati
6	Tahap kehijauan Bandar	87.7	Berpuashati
7	Tahap kebersihan premis makanan	80.1	Berpuashati
8	Pengeluaran bil cukai taksiran secara konsisten mengikut masa	88.3	Berpuashati
9	Kaedah pembayaran cukai yang disediakan adalah efisien	87.8	Berpuashati
10	Info mengenai nilai cukai taksiran adalah jelas	82.2	Berpuashati
11	Layanan yang baik dan mesra daripada staf bertugas	87.7	Berpuashati
12	Memberi perkhidmatan tanpa sikap pilih kasih	86.6	Berpuashati
13	Bilangan petugas yang mencukupi	88.1	Berpuashati
14	Tempoh masa berurusan di kaunter mencukupi	85.5	Berpuashati
15	Staf memberi bantuan yang mencukupi	87.8	Berpuashati
16	Staf mesra pelanggan dalam berurusan	87.1	Berpuashati
17	Staf memberi maklumat dan penjelasan yang jelas dan tepat	88.8	Berpuashati
18	Bilangan kaunter dibuka mencukupi	85.4	Berpuashati
19	Ketepatan masa pembukaan dan penutupan kaunter	84.3	Berpuashati
20	Ruang tempat menunggu selesa dan mencukupi	82.7	Berpuashati
21	Tindakan segera diambil selepas pengaduan dibuat	81.6	Berpuashati
22	Tempoh masa diambil untuk menyelesaikan masalah sesuai	82.8	Berpuashati
23	Maklumbalas kepada pengadu atas tindakan yang diambil	86.3	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		85.0	Baik

Jadual 13: Skor Pengurusan Perbandaran



- Aspek pengurusan perbandaran mendapat pemarkahan keseluruhan yang baik iaitu **85.0** berdasarkan kepada item-item kajian di dalam Jadual 9.

B. PENYELENGGARAAN FASILITI

Item	Pengurusan Khidmat Kaunter	Skor Indeks	Rating
1	Keadaan parit dan longkang di sekitar PJ	80.4	Berpuashati
2	Penyelenggaraan kemudahan riadah/perabot taman di sekitar PJ	81.2	Berpuashati
3	Keadaan jalanraya di sekitar PJ	82.1	Berpuashati
4	Lampu trafik berfungsi dan diselenggara dengan baik	86.5	Berpuashati
5	Kemudahan-kemudahan sukan yang disediakan diselenggara dengan baik	81.3	Berpuashati
6	Tempat menunggu bas dan teksi yang disediakan diselenggara dengan baik	83.5	Berpuashati
7	Kawasan riadah/rekreasi diselenggara dengan baik	81.9	Berpuashati
8	Pencahayaan/lampu-lampu jalan disekitar PJ mencukupi	87.8	Berpuashati
9	Tahap kebersihan di jalan utama	85.6	Berpuashati
10	Penyelenggaraan lanskap sekitar PJ	83.2	Berpuashati
11	Perkhidmatan pemotongan rumput di taman	82.5	Berpuashati
12	Tahap kebersihan tandas awam	80.2	Berpuashati
Indeks Keseluruhan		83.0	Baik

Jadual 14: Skor Penyelenggaraan Fasiliti



- Aspek penyelenggaraan fasiliti oleh pihak Majlis memberi penilaian yang sangat positif hasil daripada kajian yang dilakukan dengan skor sebanyak **83.0**.
- Namun begitu, secara keseluruhannya, terdapat beberapa komen dan cadangan yang dikemukakan oleh responden untuk menambahbaik serta mempertingkatkan perkhidmatan MBPJ yang sedia ada.
- Antara komen dan cadangan disenaraikan seperti berikut:
 - i. Kemudahan tempat letak kereta perlu ditambah untuk menyenangkan orang awam meletak kereta mereka bagi berurusan dengan pihak-pihak yang mereka kehendaki di kawasan Petaling Jaya disamping menyediakan lebih banyak tempat letak kereta percuma memandangkan keadaan ekonomi yang tidak menentu.
 - ii. Pegawai-pegawai yang dari jabatan/bahagian/unit yang berkaitan perlu lebih kerap turun padang untuk melihat keadaan dan persekitaran Petaling Jaya.

- iii. Penanaman pokok-pokok herba di sekitar Petaling Jaya perlu diperbanyakkan untuk memberi kemudahan kepada Warga PJ mengambilnya apabila perlu.
- iv. Menghebahkan kepada Warga PJ jika terdapat di atas terhadap kompaun yang telah dikenakan kepada pesalah-pesalah berkenaan.
- v. Mengurangkan kadar sewa gelanggang futsal dan bola jaring.
- vi. Kaunter MBPJ berada jauh dengan gelanggang futsal/tenis di Stadium Kelana Jaya, seharusnya ada satu kaunter di sana bagi memudahkan tempahan gelanggang dibuat.
- vii. Bayaran gelanggang futsal/tenis sepatutnya boleh dibuat secara *on-line*.
- viii. Semua gelanggang futsal tanpa bumbung perlu dipasang bumbung untuk mengelakkan dari terkena panas cahaya matahari dan basah kerana hujan yang turun.
- ix. Mempertingkatkan kebersihan di tempat makan atau restoran.
- x. Memperkerapkan kutipan sampah di taman-taman perumahan.
- xi. Menyediakan kaunter bayaran atau perkhidmatan di sekitar Petaling Jaya Selatan.
- xii. Mempertingkatkan infrastruktur dan kemudahan untuk warga Petaling Jaya.
- xiii. Memantau jalan-jalan di sekitar Petaling Jaya bagi memperbaiki jalan-jalan yang sudah rosak.

xiv. Mempercepatkan proses tindakan terhadap aduan yang telah dibuat berkaitan dengan jalan rosak dan anjing liar.

xv. Sistem pengedaran cukai taksiran perlu diperbaiki bagi memastikan ianya dihantar mengikut tempoh yang telah ditetapkan.

