

MAKLUM BALAS BAGI CADANGAN/KOMEN PELANGGAN i-KAD MAKLUM BALAS PELANGGAN BULAN JUN TAHUN 2026

BIL.	BUTIRAN RESPONDEN	TARIKH	CADANGAN/KOMEN PELANGGAN	MAKLUM BALAS JABATAN
1.	Responden 2 Jantina : Perempuan Umur : 20-30 Tahun Emel : (Tiada) No. Tel : (Tiada)	16 Jun 2026	Perkhidmatan Kaunter – (Tidak Berpuas Hati) Saya ingin berkongsi mengenai pengalaman saya hadir ke pejabat MBSJ baru-baru ini - Proses memasukkan <i>fingerscan</i> agak mengelirukan. Saya cuba mengimbas pada skrin tetapi masih tidak dapat akses. Arahan yang dipaparkan adalah sangat kecil dan tidak jelas, dan saya kemudiannya menyedari bahawa pengimbasan cap jari diperlukan. Perkara ini tidak dimaklumkan dengan jelas dari awal. - Tiada kakitangan tersedia untuk membantu, dan saya tidak pasti langkah seterusnya, termasuk butang yang perlu ditekan. Saya hanya dapat meneruskan dengan bantuan orang awam. Ini menunjukkan kekurangan maklumat /arahan untuk pengunjung. - Saya mendapati beberapa orang kakitangan tidak menjalankan tugas mereka pada masa ini. Saya hadir bukan waktu rehat / <i>Lunch hour</i>. Pada masa yang sama, apabila saya	<u>Jabatan Teknologi Maklumat</u>  Jabatan telah menambah makluman seperti gambar di atas pada semua mesin di setiap jabatan bagi memudahkan pelawat hanya perlu menyentuh KAD PELAWAT untuk masuk ke jabatan tanpa perlu pengimbas cap jari. <u>Jabatan Perbendaharaan</u> Kawalan Dalaman : Sesi teguran rasmi telah dijalankan bagi memastikan mereka lebih mesra pelanggan, profesional, dan peka pada masa hadapan.
				Penetapan Kakitangan Sokongan (Floor Manager) : Kami telah menjadualkan kakitangan bantuan giliran di kawasan hadapan (Kiosk / mesin tiket) secara berkala bagi

BIL.	BUTIRAN RESPONDEN	TARIKH	CADANGAN/KOMEN PELANGGAN	MAKLUM BALAS JABATAN
			meminta bantuan, jawapan yang saya terima adalah tidak <i>profesional</i>. Saya diarahkan untuk menekan butang kuning, tetapi nada dan riak wajah menunjukkan rasa tidak mesra pelanggan. Sebagai orang awam, termasuk pembayar cukai setiap tahun, saya percaya adalah munasabah untuk mengharapkan perkhidmatan terbaik dari MBSJ. Perkhidmatan kerajaan harus mengutamakan <i>profesionalisme</i>, kebolehcapaian, dan pendekatan yang lebih mesra pelanggan. Saya berharap maklum balas ini akan diambil perhatian dan penambahbaikan boleh dibuat untuk meningkatkan kedua-dua sistem dan pengalaman perkhidmatan pelanggan.	memastikan tiada lagi pengunjung yang terpinggir tanpa bantuan. Kemas Kini Panduan Visual : Papan tanda arah dan label fizikal pada butang sistem (termasuk 'butang kuning') sedang dikemas kini dengan visual yang lebih jelas agar mudah difahami oleh pelawat tanpa perlu keliru.

BIL.	BUTIRAN RESPONDEN	TARIKH	CADANGAN/KOMEN PELANGGAN	MAKLUM BALAS JABATAN
			Perkhidmatan Dalam Talian MBSJ (Kiosk / Portal /EzyMBSJ / E- Lesen/dll) (Sederhana) Laman Web masih mempunyai ruang untuk penambahbaikan dari segi pengalaman penggunaan (<i>user experience</i>), terutama bagi proses pembayaran cukai agar lebih mesra pengguna, lancar dan mudah dinavigasi.	<u>Jabatan Teknologi Maklumat</u> Jabatan sedang dalam proses pembangunan portal MBSJ yang baru. Pelanggan dinasihatkan untuk log masuk terlebih dahulu bagi memudahkan pembayaran cukai taksiran kerana cukai pelanggan akan terus dipaparkan apabila log masuk (tanpa perlu melaksanakan carian no.akaun cukai).
			Perkhidmatan Aduan (Sistem SISPA/ Respons Rakyat/ Whatsapp Jabatan) (Sederhana) Pengguna hanya diarahkan ke laman Web tanpa pilihan untuk menghubungi pegawai atau ejen secara langsung melalui telefon.	<u>Jabatan Korporat dan Pengurusan Strategik</u> Terima kasih atas cadangan yang dikemukakan. Untuk makluman, MBSJ menyediakan pelbagai saluran bagi memudahkan orang awam mengemukakan aduan, termasuk melalui sistem SISPAa, Respon Rakyat, Whatsapp Jabatan serta talian aduan MBSJ. Sekiranya tuan/puan ingin berhubung secara terus dengan pegawai yang bertugas, tuan/puan boleh menghubungi Talian Aduan MBSJ di 03-8024 7700. Pegawai kami akan membantu menyalurkan aduan kepada jabatan yang berkaitan bagi tindakan selanjutnya. MBSJ sentiasa komited untuk menambah baik penyampaian perkhidmatan demi kemudahan orang awam. Terima kasih atas maklum balas yang diberikan.