



Keefisienan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan di Wilayah Bandaraya Kuala Lumpur: Perspektif komuniti

Hamzah Jusoh¹, Habibah Ahmad¹

¹Program Sains Pembangunan, Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence: Hamzah Jusoh (email: hj@ukm.my)

Abstrak

Matlamat menawarkan perkhidmatan yang efisien menjadi salah satu matlamat utama dalam proses wilayah bandaraya Kuala Lumpur menjadi bandaraya dunia menjelang 2020. Ini bermakna semua kawasan yang ditadbir oleh pihak berkuasa tempatan (PBT) seharusnya mampu menawarkan kehidupan yang sejahtera dan kondusif. Walau bagaimanapun, oleh kerana wilayah bandaraya Kuala Lumpur melibatkan pihak berkuasa tempatan yang berlainan status, antaranya majlis bandaraya atau majlis perbandaran ataupun majlis daerah, langkah untuk menghasilkan suatu sistem perkhidmatan yang menepati semua kelompok penghuni bandaraya adalah sangat mencabar. Sehubungan itu juga timbul tanda tanya apakah perkhidmatan yang disediakan oleh pihak berkuasa tempatan di wilayah ini mencapai satu piawai keefisienan yang memenuhi kehendak penduduknya. Perkhidmatan manakah yang bertindak efisien dan sebaliknya? Adakah perkhidmatan order tinggi semata-mata ataupun perkhidmatan asas sahaja? Kertas ini membentangkan dapatan dari temuselidik yang dijalankan terhadap 698 responden di 13 buah PBT Kuala Lumpur dan Selangor mengenai perspektif komuniti awam terhadap tahap keefisienan perkhidmatan di wilayah bandaraya Kuala Lumpur. Analisis hasil kajian menunjukkan bahawa komuniti awam menganggap keefisienan perkhidmatan bandaraya haruslah didahului oleh komponen ekonomi, kemudahan masyarakat dan sosial, infrastruktur dan utiliti, rekabentuk, imej dan lanskap, pengangkutan dan perhubungan, perumahan, perdagangan dan perkhidmatan. Ini diikuti pula oleh keefisienan perkhidmatan perkilangan dan perindustrian, pelancongan dan kebudayaan, governans, alam sekitar dan perkhidmatan online. Kertas ini merumuskan bahawa perspektif komuniti awam sebegini adalah amat penting dalam membantu pihak berkuasa tempatan mempertingkatkan tahap keefisienan governans bandaraya.

Katakunci: governans bandaraya, hirarki perkhidmatan, keefisienan perkhidmatan, keefisienan wilayah bandaraya, perspektif komuniti, pihak berkuasa tempatan

The efficiency of local authorities in providing services in the Kuala Lumpur city: A community perspective

Abstract

The goal of providing efficient services does figure prominently in the Kuala Lumpur city's quest to emerge as a world city by 2020. This implies that all areas governed by local authorities (LA) should be capable of providing a conducive environment for the wellbeing of the local public. However, because the territory of the Kuala Lumpur city involves LAs of different statures and status (municipality, city council, district council) the effort to formulate a system of urban services that could satisfy the needs of various segments of the city population proves to be a very challenging one. Questions arise as to whether services provided by the city's LAs truly meet the efficiency standards conceived by the local public; which services are more efficient than the others?; should only higher order or basic services be provided? This paper analyses findings from a field study which administered questionnaires on 698 members of the local communities in the 13 LAs of the Kuala Lumpur city area. The analysis indicates that the local public's

conception of a city's efficiency in providing services consists of a rank order starting from the economic component, social amenities, infrastructures and utilities, designs, image and landscapes, transportation and communication, housing, and commerce. This is then followed by the efficiency of manufacturing and industrial services, tourism and cultural services, governance, environmental and on-line services. The paper concludes that the consideration of such community perspective is of utmost importance in enhancing the efficiency level of a city governance itself.

Keywords: city governance, city efficiency, community perspective, local authorities, service efficiency, service hierarchy

Pengenalan

Di Malaysia, sistem perbandaan yang pesat telah mengundang peripentingnya sistem tadbir urus dan pengurusan perkhidmatan yang efisien dan saling menguntungkan semua pihak. Dengan sistem kerajaan di Malaysia berupa sistem federalisme yang mengandungi tiga peringkat pentadbiran iaitu Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan Kerajaan Tempatan, perkhidmatan yang diharapkan oleh komuniti bandar kini semakin canggih dan mencapai kualiti yang tinggi dan memberikan keselesaan kepada semua lapisan penduduk. Untuk itu, setiap peringkat pentadbiran kerajaan mempunyai tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing. Kerajaan Persekutuan misalnya bertanggungjawab dalam hal berkenaan dengan keselamatan negara, dasar luar negeri, cukai pendapatan dan pendidikan. Sementara itu di peringkat tempatan, iaitu paling dengan dengan komuniti, Kerajaan Tempatan atau Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) merupakan satu badan yang bertanggungjawab dalam mengurus tadbir sesebuah daerah atau kawasan. PBT adalah satu badan yang diwujudkan melalui perundangan dan aktiviti terhad kepada kuasa dan tugas yang diperuntukan dalam undang-undang. Tugas utama PBT adalah untuk memastikan kesejahteraan dan kelestarian masyarakat dengan menjalankan tugas merancang, melaksana, mengawal perancangan dengan baik dan memberi perkhidmatan dengan tulus dan adil.

Bagi wilayah bandaraya Kuala Lumpur, peranan pihak berkuasa tempatan yang terdiri sama ada majlis perbandaran, dewan bandaraya dan majlis daerah memainkan peranan yang penting dalam memastikan segala perancangan bandaraya dan perkhidmatan yang diberikan kepada komuniti. Malahan, kepekaan terhadap komentar dan komplain komuniti adalah sangat penting untuk diteliti dan diberikan perhatian yang wajar. Di negara-negara maju, komuniti bukan sahaja dianggap sebagai client tetapi rakan kongsi dalam rancangan kolaborasi untuk mencapai satu persekitaran kehidupan bandar yang selesa dan mesra komuniti. Program yang diadakan mendapat respons dan kerjasama daripada penduduk yang rata-rata juga pelbagai ras dan negara. Sehubungan itu, dalam usaha Kuala Lumpur menempa namanya untuk dijulang sebagai sebuah bandaraya berkelas dunia (DBKL, 2003), respons tentang perkhidmatan yang disediakan di kawasan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan wajar dipetakan. Ini merupakan asas perancangan berasaskan komuniti kerana responden perkhidmatan yang diberikan di satu pihak telah menunjukkan bagaimana pihak pembekal perkhidmatan yang ada dalam bandar memberikan perkhidmatan mereka. Kertas ini memberikan tumpuan kepada respons komuniti bandar di kawasan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan di wilayah bandaraya Kuala Lumpur. Dalam hal ini, mereka ditanya soalan berkaitan dengan 13 aspek perekonomian, sosial dan persekitaran perkhidmatan bandaraya, berdasarkan survei yang dijalankan ke atas lebih 600 responden di kawasan kediaman mereka. Kertas kerja ini kemudiannya mengemukakan dapatan kajian ini dengan memberikan tumpuan kepada 13 komponen, justeru, membolehkan kita sekurang-kurangnya mengetahui tahap perkhidmatan yang diberikan oleh pihak berkuasa tempatan. Kertas ini ditulis dalam tiga bahagian pertama, yakni bahagian pertama, memberikan penekanan kepada beberapa konsep asas keefisienan perkhidmatan bandar dan diikuti oleh metodologi dan latar belakang responden. Bahagian kedua menawarkan hasil dapatan respons komuniti dalam 13 komponen sub-sektor perkhidmatan bandar, manakala bahagian akhir kertas kerja ini menggariskan beberapa pandangan bagi menambahbaik perkhidmatan bandar berasaskan pandangan komuniti setempat.

Keefisienan perkhidmatan bandar, peranan pihak berkuasa tempatan dan respons komuniti

Keefisienan perkhidmatan bagi sesebuah bandar sememangnya menjadi fokus banyak pihak dalam memastikan sesebuah bandar atau bandaraya itu berdaya saing dan lestari dalam jangka masa yang panjang. Keefisienan atau kecekapan merupakan satu konsep yang amat luas, tidak mutlak dan ia sering dikaitkan dengan kriteria lain bagi menunjukkan sesebuah keefisienan dalam pelbagai bidang ilmu dan pembangunan sama ada bandar, wilayah atau negara. Keefisienan seringkali digunakan oleh ahli ekonomi, jurutera, organisasi, ahli teori, konsultan, ahli politik dan pengurus bagi menilai dan meningkatkan keefisienan (Schipper, 1992). Ini termasuk pengkajian keefisienan dalam sektor pengangkutan (Levinson, 2003), pendidikan (Palmer & Togerson, 1999), pengangkutan kargo (Harrera & Pang, 2005) dan perkhidmatan bandar (Dong *et al.*, 2008). Sungguhpun terdapat kepelbagaian pendekatan untuk meneliti dan menggunakan keefisienan, pihak berkuasa tempatan tidak terkecuali daripada berkait langsung dengan keefisienan perkhidmatan bandar. Perkhidmatan bandar juga luas dari segi liputan dan bidang tadbir urusnya.

Bagi sesebuah bandaraya, pihak berkuasa tentunya secara relatif mempunyai banyak bidang tugas untuk digalas dan diberikan perkhidmatan. Secara umumnya, pihak berkuasa tempatan (PBT) adalah satu badan yang diwujudkan melalui perundangan dan aktiviti terhad kepada kuasa dan tugas yang diperuntukan dalam undang-undang. PBT seperti yang dimaksudkan dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) iaitu Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran/Majlis Daerah mengikut mana yang berkenaan dan berhubung dengan wilayah persekutuan ertinya Datuk Bandar Kuala Lumpur yang dilantik di bawah Seksyen 3 Akta Ibukota Persekutuan, 1960.

Governans bukanlah suatu konsep yang baru. Governans bermaksud proses membuat keputusan dan proses pelaksanaan setiap keputusan iaitu sama ada keputusan tersebut dilaksanakan atau tidak. Terdapat beberapa konteks governans yang sering digunakan iaitu governans korporat, governans antarabangsa, governans kebangsaan dan governans tempatan. Kerajaan merupakan satu faktor di dalam governans yang bertanggungjawab merancang, membuat keputusan, melaksana dan mengawal setiap pembangunan yang dijalankan supaya negara terus berdiri dengan teguh dan aman sejahtera (<http://www.unescap.org>).

Menurut Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP) governans mempunyai lapan elemen utama iaitu bertanggungjawab, telus, timbal-balik, penyertaan yang adil dan saksama, efektif dan efisien, mematuhi perundangan, penglibatan semua pihak dan persetujuan umum. Setiap elemen ini amat penting supaya korupsi dapat dikurangkan dan pandangan umum pelbagai pihak seperti pemimpin dan masyarakat diambilkira di dalam proses membuat keputusan demi masa depan bersama (<http://www.unescap.org>).

Keefisienan governans juga menjadi salah satu daripada tuntutan masyarakat global. Dengan berpegang bahawa keefisienan bermula sejak di peringkat perancangan, kemudiannya terpancar di peringkat pembangunan dan penyediaan dan akhirnya di peringkat pengendalian perkhidmatan yang melibatkan pelbagai stakeholders, keefisienan governans sebenarnya melampau jangkauan prinsip *good governance*. Di peringkat kerajaan tempatan umpamanya, governans yang efisien akan membentuk mekanisme pengurusan bandar yang menggalakkan pertumbuhan dan persekitaran hidup yang berkualiti. Penekanan kepada governans yang efisien dapat dilihat dalam penelitian pembangunan bandar mahupun wilayah bandaraya. Melalui program Effective City Development Strategies (CDS), persoalan pembangunan bandar yang berhadapan dengan isu ketidakefisienan cuba diatasi, terutama apabila tiada penyelarasan antara kawasan dan stakeholder metropolitan. Melalui pendekatan ini, CDS mencadangkan lapan prosedur iaitu: i) Memulakan proses; ii) Membina parameter permulaan dan skop CDS; iii) Membina penilaian awal; iv) Formulasikan visi; v) Mengenalpasti kekuatan-kelemahan-peluang-kepercayaan (analisis SWOT); vi) Menetapkan strategi bidasan vii) Membina kesedaran; dan viii) Memulakan pelaksanaan (<http://www.citiesalliance.org>).

Satu lagi contoh empirikal keefisienan governans ialah pengalaman bandar San Jose yang bertanggung jawab ke atas perkhidmatan kepada pelbagai lapisan penduduk, pekerja dan pelawat di kawasan perkhidmatan seluas 175 batu persegi (<http://www.ci.san-jose.ca.us/planning>). Sebagai bandar besar, San Jose berhadapan dengan cabaran untuk memberi perkhidmatan berkualiti kepada semua kejiirannya. Ini melibatkan perkhidmatan polis dan perlindungan kebakaran, taman-taman dan rekreasi, perpustakaan, pelupusan sisa, air minuman dan bekalan

elektrik. Namun, wujud kekangan disebabkan dua faktor utama iaitu dana pengurusan bandar yang terhad dan komunitinya terdiri daripada tenaga kerja yang tidak aktif. Dalam proses pembentukan keefisienan bandaraya di negara ini, pengkajian ini boleh dianggap merintis kajian seumpama ini dalam konteks aplikasi wilayah bandaraya. Ini kerana pengkajian kecekapan direalisasikan dalam konteks organisasi ekonomi, premis dan sektor tertentu. Proses membentuk sebuah indeks keefisienan juga memerlukan inisiatif yang bukan sahaja bergantung kepada pelaksana atau pemaju, namun usaha untuk mendapat maklum balas daripada penduduk atau orang awam adalah penting agar proses ini juga mendapat maklum balas daripada bakal pengguna atau *end users*.

Metodologi dan kawasan kajian

Kajian ini membentuk beberapa komponen pengukuran bagi mengenalpasti keefisienan pentadbiran dan perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan. Komponen-komponen ini diuji dengan membentuk soal selidik dan diajukan kepada responden di setiap kawasan PBT di negeri Selangor, Kuala Lumpur dan Putrajaya. Dalam setiap komponen, beberapa sub-komponen dibangunkan seperti ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1. Komponen keefisienan wilayah bandaraya

Komponen utama	Sub-komponen
Ekonomi	Ekonomi bandar Perdagangan dan perkhidmatan Perkilangan dan perindustrian Pelancongan dan budaya
Sosial	Kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial Infrastruktur dan utiliti Pengangkutan dan perhubungan Perumahan
Fizikal	Keselamatan dan kawalan Rekabentuk, imej dan landskap bandar Alam sekitar
Governans/Pentadbiran	Governans Perkhidmatan secara on-line/e-governans

Kawasan kajian tertumpu kepada negeri Selangor, Kuala Lumpur dan Putrajaya. Sebanyak 13 pihak berkuasa tempatan yang terlibat iaitu: i) Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, ii) Majlis Bandaraya Shah Alam, iii) Majlis Bandaraya Petaling Jaya, iv) Majlis Perbandaran Subang Jaya, v) Majlis Perbandaran Ampang Jaya; vi) Majlis Perbandaran Klang, vii) Majlis Perbandaran Sepang, viii) Majlis Perbandaran Selayang, ix) Majlis Perbandaran Kajang, x) Majlis Daerah Kuala Langat, xi) Majlis Daerah Kuala Selangor, xii) Majlis Daerah Hulu Selangor dan xiii) Perbadanan Putrajaya. Walau bagaimanapun bagi kawasan Majlis Bandaraya Kuala Lumpur, sebanyak tiga lagi kawasan penduduk dikemukakan bagi mendapat liputan perkhidmatan pihak berkuasa yang lebih terperinci. Kajian ini turut dijayakan oleh responden penduduk, yang latar belakang sosi demografi mereka diringkaskan seperti berikut.

- i) Kajian ini melibatkan 698 orang responden dari seluruh Daerah Selangor dan juga Bandaraya Kuala Lumpur. Responden ini di ambil berdasarkan pentadbiran di bawah Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) setiap daerah. Berdasarkan kajian sebanyak 55.44 peratus responden adalah lelaki dan sebanyak 44.56 responden adalah perempuan. Majoriti responden adalah golongan belia, kebanyakan berumur antara 22 hingga 28 tahun, (37.11 peratus) diikuti oleh 22.06 peratus responden berumur 15 hingga 21 tahun dan sebanyak 15.90 peratus responden berumur antara 29 hingga 35 tahun. Hanya segelintir responden warga emas berumur 50 hingga 56 tahun dan ke atas.

- ii) Majoriti responden berbangsa Melayu iaitu sebanyak 58.60 peratus. Ini diikuti bangsa Cina iaitu sebanyak 25.07 peratus dan bangsa India 15.19 peratus. Manakala lain-lain bangsa iaitu bangsa yang berasal dari Bangladesh dan Indonesia sebanyak 1.15 peratus.
- iii) Pencapaian pendidikan responden agak pelbagai. Ada tujuh kumpulan, iaitu 3.01 peratus responden tidak bersekolah atau berpendidikan hanya di peringkat sekolah rendah. Responden berpendidikan sehingga PMR/SRP/LCE pula sebanyak 11.03 peratus. Hampir 40% responden mempunyai tahap pendidikan sehingga SPM/MCE. Ini diikuti pula oleh 18.19 peratus responden berkelulusan diploma dan 17.48 peratus responden berkelulusan ijazah pertama. Responden yang mempunyai kelulusan ijazah lanjutan (Sarjana/Ph.D) agak kecil, kurang 3%.
- iv) Dari segi lokasi petempatan responden, majoriti berasal dari negeri Selangor iaitu sebanyak 42.69 peratus. Namun, terdapat juga beberapa responden berasal dari negeri-negeri lain seperti Johor (8.88 peratus), Kelantan (7.16 peratus). Kuala Lumpur (7.12 peratus). Bagi tempat tinggal semasa responden, mereka tertumpu di kawasan bandar utama dan bandar besar di setiap kawasan PBT. Antara kawasan tumpuan responden adalah Ampang, Shah Alam, Damansara, Klang, Petaling Jaya, Putrajaya dan kawasan Kuala Lumpur.
- v) Responden yang memberikan kerjasama dalam kajian ini terdiri daripada pelbagai profesion. Terdapat tiga kategori pekerjaan responden iaitu pekerja mahir, pekerja separuh mahir dan pekerja tidak mahir. Majoriti responden bekerja dalam bidang pengurusan sokongan sama ada dalam sektor kerajaan ataupun swasta iaitu sebanyak 15.33 peratus. Sebanyak 13.47 peratus pelajar memberi respons sementara para peniaga peniaga dan jurujual masing-masing 11.32 peratus dan 8.45 peratus daripada keseluruhan responden.
- vi) Bagi tempoh masa bekerja dan pendapatan, sebanyak 44.27 peratus responden bekerja selama 1 hingga 5 tahun. Responden baru bekerja kurang 1 tahun adalah sebanyak 6.45 peratus manakala 10.89 peratus responden bekerja 6 hingga 10 tahun. Responden yang bekerja 11 hingga 15 tahun dan 16 -20 tahun, dan lebih 21 tahun masing-masing agak kecil 4.44 peratus, 3.72 peratus dan 4.01 peratus.
- vii) Sementara itu majoriti responden mempunyai pendapatan sebanyak RM1001 hingga RM2000 sebulan dan ini diwakili 30.09 peratus. Responden berpendapatan RM1000 ke bawah agak menonjol iaitu 23.35 peratus. Sebanyak 10.60 peratus responden tiada pendapatan kerana mereka adalah suri rumah dan pelajar. Sebanyak 12.75 peratus pula tidak memberi maklumat tentang pendapatan bulanan. Sementara responden yang berpendapatan lebih RM2,000 ke atas agak banyak, dengan perincian Sebanyak 13.61 peratus responden berpendapatan RM2001 hingga RM3000 ; 4.73 peratus responden berpendapatan RM3001 hingga RM4000 dan 1.29 peratus responden berpendapatan RM4001 hingga RM5000. Responden berpendapatan RM5001 dan ke atas terdiri daripada 3.30 peratus dan hanya 0.29 peratus sahaja mengatakan pendapatan mereka tidak tetap.

Keefisienan perkhidmatan keseluruhan pihak berkuasa tempatan

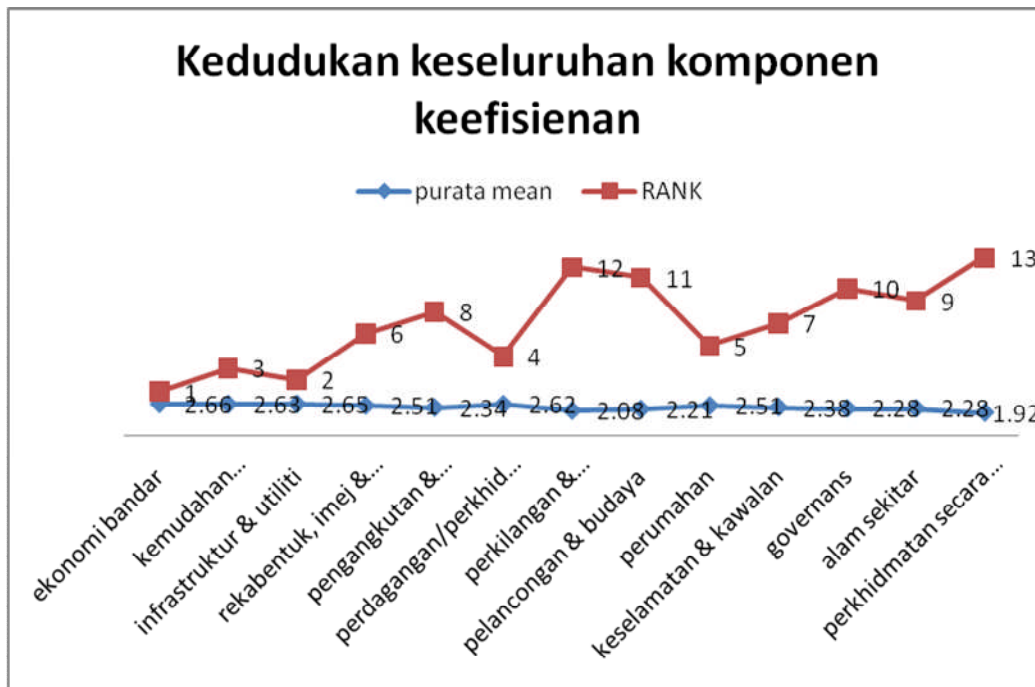
Dalam kajian ini, sebanyak 13 komponen ditetapkan bagi menilai keefisienan PBT di negeri Selangor dan Kuala Lumpur. Berdasarkan Jadual 2 dan Rajah 1, kebanyakan komponen mencapai tahap efisien iaitu purata min yang diperolehi menghampiri purata median 3.00. Purata mean bagi komponen ekonomi bandar adalah 2.65 dan menghampiri purata median 3 iaitu 2.95. Begitu juga dengan komponen keefisienan PBT lain yang iaitu kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial, infrastruktur dan utiliti, rekabentuk imej dan landskap bandar, pengangkutan dan perhubungan, perdagangan dan perkhidmatan, perumahan, keselamatan dan kawalan dan governans. Manakala bagi komponen perkilangan dan perindustrian, pelancongan dan budaya, alam sekitar dan perkhidmatan PBT secara online berada di tahap kurang efisien iaitu purata mean menghampiri purata median 2.00. bahagian seterusnya memperincikan komponen-komponen ini. Bagaimanapun, kertas ini hanya membincangkan beberapa komponen terpilih sahaja.

Komponen ekonomi bandar

Ekonomi bandar vibrant dalam pelbagai aspek. Peluang pekerjaan, pelaburan dan pendapatan dalam bidang tradisi dan venture baru menjaid sandaran bandaraya yang dinamik. Bagi wilayah bandaraya Kuala Lumpur, semua kawasan perbandaran pihak berkuasa tempatan memainkan peranan penting dalam membentuk keefisienan bandaraya. Jadual 3 memperincikan sub-komponen dalam ekonomi bandar. Jelas kelihatan daripada data yang diperolehi, ekonomi bandar dijana oleh sektor ekonomi moden, yang berkaitrapat dengan kedinamisan pelbagai sektor perkhidmatan.

Jadual 2. komponen keefisienan pihak berkuasa tempatan

Komponen keefisienan PBT	Purata mean	Purata median	Rank keseluruhan
Ekonomi bandar	2.66	2.95	1
Kemudahan masyarakat, utiliti & sosial	2.63	2.84	3
Infrastruktur & utiliti	2.65	2.8	2
Rekabentuk, imej & landskap bandar	2.51	3	6
Pengangkutan & perhubungan	2.34	2.54	7
Perdagangan/perkhidmatan	2.62	2.95	4
Perkilangan & perindustrian	2.08	2.33	12
Pelancongan & budaya	2.21	2.24	11
Perumahan	2.51	2.93	5
Keselamatan & kawalan	2.38	2.63	8
Governans	2.28	2.7	10
Alam sekitar	2.28	2.31	9
Perkhidmatan secara on-line/e-governans	1.92	2.23	13



Rajah 1. Kedudukan komponen keefisienan

Sektor perkhidmatan iaitu peruncitan, sektor hartanah memainkan peranan yang penting kepada penduduk bandar. Walau bagaimanapun, sungguhpun sektor ini menyumbang kepada ekonomi pelancongan, hiburan dan rekreasi kurang memberikan kesan kepada penduduk. Ini kerana kebanyakan kemudahan ini beroperasi bagi pembentukan imej pelancongan antarabangsa.

Hanya komponen hiburan dan kehidupan malam merupakan komponen yang kurang efisien dalam menilai keefisienan PBT iaitu mempunyai mean sebanyak 2.22. Ini kerana, kebanyakan responden berpendapat komponen hiburan dan kehidupan malam tidak sesuai untuk dimasukkan dalam komponen ekonomi bandar dalam menilai keefisienan PBT di seluruh Selangor dan Kuala Lumpur. Namun demikian, komponen lain seperti tertera dalam jadual 3, juga mempunyai mean yang efisien.

Jadual 3. Ekonomi bandar

Sub-komponen ekonomi bandar	Mean	Std. deviation	Rank
Perkilangan	2.41	1.138	15
Peruncitan dan pemborongan	2.98	0.823	1
Perhotelan	2.46	1.031	14
Perkhidmatan awam	2.80	0.824	6
Perkhidmatan swasta	2.76	0.877	8
Penjajaan	2.39	1.093	17
Pelancongan dan rekreasi	2.41	1.003	15
Hiburan dan kehidupan malam	2.22	1.180	18
Pengangkutan antar dan pengangkutan dalam bandar	2.67	0.950	10
Insurans dan sekuriti	2.51	1.040	13
Komunikasi dan ict	2.77	1.042	7
Pembangunan hartanah;perumahan dan pejabat	2.72	1.078	8
Pembinaan	2.67	0.981	11
Perbankan, kewangan dan insurans	2.86	0.912	5
Restoran	2.97	0.833	2
Pendidikan	2.95	0.846	3
Kesihatan	2.94	0.795	4
Pusat kecantikan/rawatan	2.59	1.027	12
Pusat latihan swasta	2.42	1.124	14
Purata	2.66		

Jadual 4. Komponen perdagangan dan perkhidmatan

Komponen perdagangan dan perkhidmatan	Mean	Std. Deviation	Rank
Pusat membeli belah, hypermarket dan pasar raya	2.98	0.852	1
Perniagaan runcit	2.95	0.798	2
Perniagaan borong	2.83	0.882	5
Kedai pakaian dan tekstil	2.85	0.872	4
Pusat perabot, kedai elektrik dan keperluan kediaman	2.84	0.819	4
Kawasan penjajaan/pasar malam	2.73	0.867	7
Medan selera	2.83	0.835	5
Hiburan, restoran dan bar	2.48	1.055	13
Perkhidmatan salon dan tata hias	2.61	0.915	11
Stesen minyak	2.95	0.691	2
Pusat servis kenderaan	2.73	0.941	7
Perbankan dan kewangan	2.81	0.875	6
Perhotelan dan MICE	2.34	1.104	15
Perkhidmatan insurans	2.38	1.068	14
Perkhidmatan pengiklanan	2.32	1.041	17
Perkhidmatan sekuriti	2.33	1.056	16
Perkhidmatan pengangkutan dan kurier	2.30	1.123	18
Firma guaman dan khidmat perundangan	2.27	1.168	19
Pusat komputer dan siber cafe	2.68	0.891	10
Hospital dan klinik pakar persendirian	2.69	0.927	9
Pusat pendidikan swasta	2.53	1.044	12
Perkhidmatan pencarian pekerjaan/tenaga kerja asing	2.10	1.215	20

Komponen perdagangan dan perkhidmatan

Jadual 4 menunjukkan komponen perdagangan dan perkhidmatan mempunyai mean yang berada di tahap yang efisien kerana median mencapai 3. Kebanyakan responden berpendapat bahawa perdagangan dan perkhidmatan diuruskan dengan efisien oleh PBT.

Pihak berkuasa tempatan sentiasa memastikan perdagangan dan perniagaan dijalankan dengan betul dan sempurna seperti mempunyai lesen perniagaan, premis yang bersih, perkhidmatan yang memuaskan dan menjual barangan atau dengan harga berpatutan. Namun demikian, responden berpendapat perkhidmatan pencarian pekerjaan (tenaga pekerja asing) iaitu ejen pekerja asing masih berada di tahap kurang efisien kerana sukar mendapatkan pekerja asing yang mampu bekerja dengan baik. Responden juga telah ditipu ejen dan pekerja asing.

Jika diteliti respons komuniti mengikut kawasan PBT dan kediaman mereka, beberapa perkara berkaitan hal ini semakin terserlah. Daripada Jadual 5, Didapati di kawasan DBKL 1, hampir 90% responden menyatakan kemudahan ini masing-masing efisien dan sangat efisien, 40% dan 55.3%. Bahkan di kawasan urustadbir BDKL, responden menjelaskan tahap keefisienan ini berada di paras efisien dan sangat efisien. Sementara itu penduduk di kawasan MBSA dan MBPJ juga mempunyai trend yang sama.

Jadual 5. Respons terhadap pusat membeli belah, hypermarket dan pasar raya

Kawasan	Hasil respons penduduk	
Dewan bandaraya 1, KLCC, Bukit Bintang, Jalan TAR dan KL Sentral	Hampir 90% menyatakan kemudahan ini efisien dan sangat efisien, masing-masing 40% dan 53.3%	Tiada responden menyatakan tidak efisien ataupun kurang efisien.
Dewan Bandaraya Kawasan Damansara	Lebih 90% setuju kemudahan ini berada di tahap efisien dan sangat efisien, masing-masing 55.6% dan 35.6%	Peratus tidak efisien dan kurang efisien tidak sampai 10%.
MBPJ	Lebih 88.0% menyatakan kemudahan ini efisien dan sangat efisien, masing-masing 80.0% dan 8.9%	Tiada responden menyatakan tidak efisien, 11.1% menyatakan kurang efisien
Putrajaya	Lebih 70% menyatakan efisien dan sangat efisien, masing-masing 26.7% dan 44%.	Tidak efisien hanya 2.0%.

Komponen pelancongan dan budaya

Dalam konteks ekonomi bandar, pelancongan dan budaya tidak kurang penting menjana kedinamikan. Jadual 6 memaparkan kedudukan komponen ini secara lebih terperinci. Kebanyakan komponen berada di tahap kurang memuaskan dan hanya beberapa komponen sahaja yang berada di tahap yang efisien. Keadaan ini berlaku kerana kebanyakan responden tidak berpuas hati dengan perkhidmatan dan penganjuran acara pelancongan dan kebudayaan yang diadakan di kawasan berkenaan. Walaupun promosi pelancongan giat diadakan, skop dan pengisian acara kurang terhebah dengan saksama sama ada kepada penduduk mahupun pelancong. Komponen yang berada di tahap yang efisien ialah membeli-belah, perkhidmatan pengangkutan awam seperti bas, teksi dan LRT, layanan, makanan dan minuman dan keramahan penduduk.

Komponen kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial

Komponen kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial amat berkait dengan keperluan penduduk, terutama pendidikan, kesihatan dan agama. Daripada respons penduduk, sememangnya di wilayah bandaraya, hal pendidikan bukan lagi satu kekurangan (Jadual 7). Kemudahan pendidikan rendah, menengah adalah tinggi, kerana kedudukannya yang pertama daripada aspek penyediaan kemudahan masyarakat yang disediakan di kawasan kediaman mereka. Bagaimanapun, dalam soal budaya, keperluan tanah perkuburan dan pusat aduan pengguna, kemudahan ini tidak kurang memuaskan. Kedudukan tiga komponen penyediaan yang berada di tangga paling corot, masing-masing pada tangga ke-20, 15 dan 19, menunjukkan bahawa ramai penduduk masih tidak

merasakan kemudahan ini berada pada aras yang memuaskan. Responden berpendapat PBT efisien dalam mengurus tadbir segala kemudahan yang disediakan kerana tidak banyak kerosakan di kawasan kemudahan tersebut. Mereka berpendapat komponen ini kurang efisien kerana PBT lambat bertindak dalam setiap masalah yang timbul terutama pusat aduan pengguna. Responden berpendapat aduan yang diutarakan tidak diambil perhatian dan kadang-kala langsung tidak diambil tindakan.

Jadual 6. Komponen pelancongan dan budaya

Komponen pelancongan dan budaya	Mean	Median	Rank Kedudukan
Promosi pelancongan	2.34	3	6
Harga dan pakej pelancongan	2.18	2	11
Daya tarikan sejarah dan budaya	2.13	2	12
Acara dan kalendar pelancongan	2.10	2	13
Membeli belah	2.53	3	2
Taman tema dan pusat rekreasi	2.36	2	5
Hotel dan pusat peranginan	2.24	2	7
Pelancongan kesihatan	2.05	2	16
Pelancongan pendidikan	2.05	2	16
Perkhidmatan bagi mesyuarat, insentif, konvokesyen dan pameran	2.07	2	14
Perkhidmatan sokongan pelancongan dan kemudahan	2.07	2	14
Perkhidmatan pengangkutan awam seperti bas, teksi dan LRT	2.62	3	1
Bas pelancong/persiaran	2.20	2	9
Agensi dan pemandu pelancongan	2.05	2	16
Aktiviti hiburan malam	2.05	2	16
Pusat penerangan pelancongan	1.96	2	20
Kawasan persiaran pelancong	1.99	2	19
Layanan, makanan dan minuman	2.45	3	3
Kraftangan dan cenderamata	2.28	2	8
Keramahan penduduk	2.43	3	4
Kualiti perkhidmatan pelancongan secara keseluruhan	2.19	2	10

Jadual 7. komponen kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial

Komponen kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial	Mean	Median	Rank
Kemudahan pendidikan sekolah rendah dan menengah	3.25	3	1
Kemudahan tadika/tabika	3.13	3	2
Kemudahan sekolah swasta/antarabangsa	2.58	3	11
Kemudahan kesihatan/hospital dan klinik kerajaan	2.94	3	3
Kemudahan kesihatan swasta	2.94	3	3
Kemudahan kebajikan sosial	2.58	3	11
Kemudahan kawasan terbuka, taman rekreasi	2.59	3	10
Pusat riadah swasta	2.28	2	16
Kemudahan kebudayaan	2.21	2	20
Kemudahan agama/rumah ibadat	2.90	3	6
Dewan, stadium, sukan	2.72	3	8
Pusat ict	2.61	3	9
Perpustakaan awam	2.29	3	18
Kemudahan dan perkhidmatan institusi kebajikan	2.33	3	14
Pasar	2.78	3	7
Medan selera	2.91	3	5
Pusat aduan pengguna	2.23	2	19
Rukun tetangga	2.35	3	13
Perkuburan	2.31	3	15

Komponen infrastruktur dan utiliti

Jadual 8 memperincikan komponen infrastruktur dan utiliti. Bagi komponen infrastruktur dan utiliti, kebanyakan responden berpendapat PBT dan pihak berwajib telah menjalankan tanggungjawab dengan baik kerana majoriti komponen berada di tahap yang efisien.

Beberapa komponen yang berada di tahap kurang efisien ialah bekalan paip gas dan tempat letak kereta. Medan tempat letak kereta merupakan masalah utama yang berlaku di bandar kerana lokasi yang terhad terutamanya di Kuala Lumpur. Ini juga berlaku di beberapa kawasan PBT yang lain seperti Petaling Jaya, Damansara dan Kajang. PBT perlu mencari penyelesaian bagi masalah ini supaya kesesakan yang sering berlaku tidak bertambah buruk dan menimbulkan pelbagai masalah yang lain.

Jadual 8. Komponen infrastruktur dan utiliti

Komponen infrastruktur dan utiliti	Mean	Std. Deviation	Rank
Bekalan air	2.96	0.756	2
Bekalan elektrik	3.11	0.708	1
Balai bomba	2.90	0.766	3
Jaringan jalan raya/lebuhraya	2.86	0.875	4
Rangkaian kemudahan telekomunikasi dan ict	2.81	0.898	5
Sistem pembentungan/kumbahan	2.54	0.933	6
Sistem saliran. Perparitan dan kawalan banjir	2.48	0.880	7
Sistem pelupusan sisa pepejal dan kutipan sampah	2.47	0.944	8
Bekalan paip gas	2.01	1.281	10
Tempat letak kereta	2.33	0.967	9
Purata	2.65		

Kemudahan yang berada di tahap yang keefisienan yang tinggi ialah bekalan air, elektrik dan balai bomba. Seperti yang ditunjukkan dalam beberapa kes kawasan terpilih, respons komuniti terhadap bekalan air bersih memperlihatkan kawasan yang maju dan menjadi tumpuan penduduk mempunyai bekalan yang efisien.

Jadual 9. Respons komuniti terhadap bekalan air

Kawasan	Huraian dapatan, efisien vs kurang efisien	
Dewan bandaraya 1, KLCC, Bukit Bintang, Jalan TAR dan KL Sentral	Lebih 78% menyatakan kemudahan ini efisien dan sangat efisien, masing-masing 57.8% dan 20.0%	Manakala yang menyatakan tidak efisien dan kurang efisien agak kecil, iaitu masing-masing 2.2% dan 20.0%
MBSA	Lebih 84% menyatakan kemudahan ini efisien dan sangat efisien, masing-masing, 51.1% dan 33.3%.	Tiada responden menyatakan tidak efisien, hanya 1.3% kurang efisien

Komponen pengangkutan dan perhubungan

Di bandaraya, komponen pengangkutan dan perhubungan amat penting. Tentunya penduduk bandar akan melihat keefisienan ini adalah paling mendesak. Jadual 10 menunjukkan tujuh komponen pengangkutan berada di tahap efisien. Ini termasuk sistem pengangkutan antara bandar, sistem pengangkutan dalam bandar, lebuhraya dan rangkaian jalan raya, kawasan rehat dan rawat (RNR), pengangkutan komuter, LRT, ERL dan monorel, bas dan teksi dan stesen bas dan teksi. Bagi komponen laluan motosikal dan basikal berada yang di tengah-tengah antara efisien dan kurang efisien, mediannya adalah 2.5. Ini mungkin kerana responden berpendapat kemudahan berteduh ketika hujan bagi penunggang masih terhad, dan laluan motosikal dan basikal tidak diselenggara dengan baik.

Bagi komponen pengangkutan kereta api, lorong pejalan kaki dan lapangan terbang dan sistem pengangkutan udara, hasil respons penduduk menunjukkan kemudahan ini berada ditahap kurang efisien. Faktor yang menjadikannya kurang efisien mungkin kerana pihak berwajib tidak

melaksanakan tugas dengan baik dalam menguruskan komponen pengangkutan tersebut. Namun demikian, terdapat komponen pengangkutan yang berada di tahap yang tidak efisien iaitu komponen pelabuhan, pengangkutan kargo dan kapal persiaran. Ini kerana, kebanyakan pengangkutan ini diurus oleh pihak swasta, oleh yang demikian pengurusannya masih kurang ketara.

Jadual 10. Komponen pengangkutan dan perhubungan

Komponen pengangkutan dan perhubungan	Mean	Median	Rank Keseluruhan
Sistem pengangkutan antara bandar	2.84	3	3
Sistem pangangkutan dalam bandar	2.85	3	2
Lebuhraya dan rangkaian jalan raya	2.87	3	1
Kawasan rehat dan rawat	2.43	3	6
Komuter, LRT, ERL, monorel	2.21	3	9
Bas dan teksi	2.65	3	4
Kereta api	1.86	2	10
Laluan motosikal/basikal	2.37	2.5	7
Stesen bas dan teksi	2.53	3	5
Lorong pejalan kaki	2.34	2	8
Lapangan terbang dan sistem pengangkutan udara	1.68	2	12
Pelabuhan, pengangkutan kargo dan kapal persiaran	1.48	1	11

Komponen perumahan

Jika perumahan adalah salah satu bentuk pelaburan hartanah dalam ekonomi, kemudahan perumahan kepada penduduk juga penting dalam memaparkan keefisienan bandaraya. Berdasarkan Jadual 11, kebanyakan komponen perumahan berada di tahap yang efisien. Ini kerana kebanyakan responden, mempunyai ruang kediaman dan kawasan perumahan yang menjadi idaman dan selesa. Responden juga berpuas hati dengan perkhidmatan PBT yang menguruskan hal-hal berkaitan dengan perumahan dengan mewujudkan kediaman yang selesa dan dibangunkan di lokasi yang strategik. Namun demikian, komponen sistem kawalan keselamatan perumahan masih berada di tahap yang kurang efisien. Keadaan ini berlaku kerana berlaku banyak kejadian jenayah di kawasan perumahan seperti rompakan, kecurian dan penculikan kanak-kanak. Pelbagai pihak seperti pihak polis, rukun tetangga dan masyarakat sendiri harus bekerjasama bagi menangani kejadian seperti ini berlaku dengan lebih kerap dan serius.

Jadual 11. Komponen perumahan

Komponen perumahan	Mean	Median	Rank
Penawaran perumahan mengikut jenis	2.60	3	4
Lokasi kawasan perumahan	2.72	3	1
Kemudahan masyarakat di kawasan perumahan	2.64	3	2
Sistem perparitan	2.51	3	7
Perumahan kos rendah	2.45	3	10
Perumahan kos sederhana	2.60	3	4
Perumahan kos mewah	2.59	3	6
Ruang tempat letak kereta	2.43	3	10
Kualiti alam sekitar perumahan	2.51	3	7
Reka bentuk rumah	2.63	3	3
Kepadatan perumahan	2.47	3	9
Harga rumah	2.33	3	13
Sistem kawalan keselamatan perumahan	2.30	2	14
Kuarters kerajaan	2.34	3	12

Daripada perincian jawapan yang diberikan, penduduk di beberapa kawasan kediaman utama, menyatakan bahawa gabungan faktor penawaran, lokasi, kemudahan, rekabentuk serta penyediaan rumah kos sederhana dan mewah membolehkan penduduk memilih kediaman mengikut keupayaan. Bagi DBKL, kawasan Cheras, Bandar Tun Razak, Wangsa Maju, Setiawangsa, Setapak dan Damansara menawarkan jenis rumah yang menepati keupayaan penduduk. Faktor penyediaan kemudahan di kawasan perumahan juga mendapat maklumbalas yang memuaskan daripada penduduk. Sementara itu dari segi harga rumah, respondent peka kepada soal ini. Mereka agak sependapat harga rumah di kawasan yang mahal teretak di lokasi panas hartanah seperti Damansara, Petaling Jaya dan Shah Alam.

Komponen keselamatan dan kawalan

Bandaraya berdayahuni adalah impian semua penduduk bandar. Sehubungan itu, komponen keselamatan dan kawalan menjadi sebahagian daripada aspek yang membolehkan seseorang penduduk berpandangan bahawa keefisienan keselamatan diberikan oleh pihak berkuasa tempatan. Berdasarkan jadual 12, kebanyakan komponen berada di tahap yang efisien dan kurang efisien. Komponen yang berada di tahap yang efisien adalah komponen yang mencapai median 3, manakala komponen yang berada ditahap kurang efisien pula adalah komponen yang berada di tahap median 2.

Komponen yang berada ditahap kurang memuaskan adalah penggunaan alat kawalan keselamatan (CCTV) di bandar, pusat aduan pengguna, polis pelancong, sekuriti swasta, vandalisme, kawalan maksiat dan perbuatan sumbang di tempat awam. Keadaan ini berlaku kerana keselamatan di kawasan bandar semakin meruncing dengan pelbagai masalah terutamanya masalah ragut. Responden berpendapat penggunaan alat keselamatan seperti kamera keselamatan (CCTV) patut diperluaskan supaya dapat membendung pelbagai masalah lain seperti rompakan, vandalisme dan gejala sosial remaja.

Komponen governans

Jika dilihat pada Jadual 13, kebanyakan komponen governans berada di tahap yang efisien. Ini menunjukkan kebanyakan responden berpuas hati dengan perkhidmatan oleh agensi kerajaan dan pihak berkuasa tempatan. Namun demikian, terdapat beberapa komponen yang berada di tahap kurang efisien iaitu program Agenda 21, penglibatan awam, pusat sehenti pelaburan, pembangunan kawasan terbiar, majlis tindakan pelancongan dan program NGO. Ini mungkin kerana kebanyakan responden tidak terlibat dan memahami program Agenda 21. Ini sama dengan pelbagai program lain yang dianjurkan oleh PBT bagi menambah tahap kesedaran masyarakat.

Jadual 12. Komponen keselamatan dan kawalan

Komponen keselamatan dan kawalan	Mean	Median	Rank
Balai polis dan pos polis	2.91	3	1
Rondaan polis, pemantauan dan pencegahan jenayah	2.68	3	2
Penggunaan alat kawalan keselamatan (CCTV) di bandar	2.31	2	11
Keselamatan di pusat membeli belah/tempat awam	2.56	3	3
Rela	2.34	3	10
Kadar tindak balas pihak berkuasa ketika kecemasan	2.45	3	6
Keseleamatan di kawasan perumahan	2.42	3	8
Sistem kawalan trafik	2.45	3	6
Pusat aduan pengguna	2.21	2	13
Polis pelancong	1.91	2	16
Sekuriti swasta	2.16	2	14
Vandalisme	2.28	2	12
Kawalan maksiat dan perbuatan sumbang di tempat awam	2.14	2	15
Kawalan penyakit berjangkit	2.39	3	9
Kawalan/pencegahan denggi	2.48	3	4
Pemantauan kebersihan restoran/premis makanan	2.47	3	5

Sementara itu bagi pembangunan kawasan terbiar pula tidak mendapat perhatian pelbagai pihak yang bertanggungjawab dan boleh menjadi faktor pelbagai masalah wujud di dalam kawasan yang terbiar seperti aktiviti dadah dan perjudian.

Jadual 13. Komponen governans

Komponen governans	Mean	Median	Rank
Perancangan pembangunan	2.62	3	2
Peranan pihak berkuasa tempatan	2.64	3	1
Sistem perntadbiran pihak berkuasa tempatan	2.58	3	3
Perkhidmatan agensi persekutuan	2.47	3	4
Pelaksanaan projek pembangunan kerajaan negeri	2.44	3	6
Pelaksanaan projek pembangunan kerajaan persekutuan	2.40	3	9
Layanan dan masa perkhidmatan pihak berkuasa tempatan	2.47	3	4
Tindakan susulan aduan pihak berkuasa tempatan	2.42	3	8
Penguatkuasaan dan keberkesanan akta, perundangan dan peraturan	2.35	3	11
Kemudahan bayaran kaunter cukai tafsiran, kompaun, saman	2.44	3	6
Kemudahan bayaran kaunter lesen perniagaan, penjaja dan papan tanda	2.40	3	9
Kerjasama antara badan-badan dan agensi kerajaan lain	2.14	3	14
Program agenda 21	1.74	2	
Penglibatan awam	2.12	2	15
Pusat sehati pelaburan	1.88	2	19
Pembangunan kawasan terbiar	2.20	2	12
Kawalan dan kelulusan perumahan/bangunan perniagaan	2.17	3	13
Majlis tindakan pelancongan	1.98	2	18
Wakil rakyat/parlimen	2.12	3	15
Program NGOs	2.00	2	17

Komponen perkhidmatan secara online/e-governans

Jadual 14 menunjukkan komponen perkhidmatan secara online atau menggunakan talian internet di kawasan kajian. Berdasarkan maklum balas penduduk, komponen ini masih berada di tahap kurang efisien. Ini berlaku kerana kebanyakan responden tidak memberi komen ketika menjawab soalan bahagian ini. Kebanyakan di antara mereka juga mengatakan sukar untuk mendapatkan perkhidmatan internet bagi menjalankan transaksi secara online di samping kos yang mahal untuk mendapatkan perkhidmatan tersebut.

Jadual 14. Komponen perkhidmatan secara online/e-government

Komponen perkhidmatan secara online/e-government	Mean	Median	Rank
Semakan cukai tafsiran	2.09	3	1
Semakan status lesen perniagaan, papan tanda dan penjaja	2.08	3	2
Semakan status sewaan kemudahan awam	1.97	2	9
Semakan status kompaun	2.00	3	6
Semakan maklumat harta cukai tafsiran	2.00	3	6
Semakan bil cukai tafsiran	2.01	3	4
Semakan status wang cagaran	1.89	2	19
Semakan status bil pelbagai	2.03	3	3
Semakan invoice pembekal	1.87	2	24
Semakan penyata kompaun	1.94	2	11
Semakan kompuan tempat letak kereta	2.01	3	4
Semakan bil sewaan	1.91	2	17

Bersambung

Sambungan ...

Permohonan lesen perniagaan, papan tanda dan penjaja	1.94	2	11
Permohonan kebenaran merancang dan menduduki	1.87	2	24
Permohonan kerja tanah	1.79	2	26
Permohonan landskap	1.77	2	27
Permohonan menyewa rumah	1.90	2	18
Permohonan membeli rumah	1.92	2	14
Pengurusan aduan	1.92	2	14
Aduan kepada ahli majlis	1.88	2	20
Status aduan dan maklum balas	1.88	2	20
Maklumat perpustakaan	1.83	2	20
Jadual kerja-kerja memungut sampah	1.92	2	14
E-pusara	1.65	2	28
Penyediaan informasi dan maklumat	1.96	2	10
Kemas kini maklumat	1.98	2	8
Maklumat lalu lintas	1.94	2	11
Carian maklumat sewa	1.88	2	20
Carian maklumat bil pelbagai	1.94	2	11
Tempahan online utiliti dan kemudahan awam	1.82	2	25

Akan tetapi terdapat beberapa komponen yang berada di tahap efisien. Ini meliputi semakan cukai tafsiran, semakan status lesen perniagaan, papan tanda dan penjaja, semakan status kompaun, semakan maklumat harta cukai taksiran, semakan bil cukai taksiran, semakan status bil pelbagai dan semakan kompaun tempat letak kereta. Perkhidmatan dalam talian ini harus ditingkatkan supaya memudahkan pengguna dan pihak pengurusan menguruskan pelbagai semakan dan transaksi di samping menjimatkan masa pengguna.

Kesimpulan dan cadangan

Kertas ini memberikan dimensi keefisienan perkhidmatan yang ditawarkan dalam wilayah bandaraya Kuala Lumpur. Perkhidmatan yang disediakan menunjukkan bahawa secara keseluruhannya wilayah bandaraya ini berada dalam dimensi efisien. Daripada data yang dihasilkan, kami cuba mengkategorikan semula dapatan ini berasaskan skala keefisienan sangat tinggi sehinggalah yang paling rendah. Kedudukan ini ditunjukkan dalam Jadual 15.

Jadual 15 komponen keefisienan pihak berkuasa tempatan

	Komponen keefisienan PBT	Purata mean	Kedudukan keefisienan (tinggi-rendah)	Rank keseluruhan
1	Ekonomi Bandar	2.66	Tinggi	1
2	Kemudahan Masyarakat, Utiliti & Sosial	2.63	Tinggi	3
3	Infrastruktur & Utiliti	2.65	Tinggi	2
4	Rekabentuk, Imej & Landskap Bandar	2.51	Tinggi	6
5	Pengangkutan & Perhubungan	2.34	Tinggi	7
6	Perdagangan/Perkhidmatan	2.62	Tinggi	4
7	Perkilangan & Perindustrian	2.08	Seerhana	12
8	Pelancongan & Budaya	2.21	seederhana	11
9	Perumahan	2.51	Tinggi	5
10	Keselamatan & Kawalan	2.38	Tinggi	8
11	Governans	2.28	Sederhana	10
12	Alam Sekitar	2.28	Sederhana	9
13	Perkhidmatan Secara On-Line/E-Governans	1.92	Sederhana	13

Skala ini terbahagi kepada keefisienan tinggi, sederhana dan rendah. Secara terperinci, skala ini adalah seperti berikut: Lebih daripada skor min 2.30 -2.70 tinggi, sederhana – Lebih 1.90 – 2.30 dan rendah kurang daripada min skor 1.90. Ternyata daripada 13 pengkategorian ini, sebanyak 8 perkhidmatan berada di paras kefisienan yang tinggi. Ini melibatkan komponen ekonomi, kemudahan masyarakat, utiliti dan sosial, infrastruktur dan utiliti, rekabentuk, imej dan lanskap, pengangkutan dan perhubungan, perumahan, perdagangan dan perkhidmatan. Pada kelompok sederhana pula, subsektornya terdiri daripada perkilangan dan perindustrian, pelancongan dan kebudayaan, governans, alam sekitar dan perkhidmatan online.

Apa yang dapat dikesan daripada dapatan ini, sektor dinamik bandar memang mendapat perhatian daripada penduduk. Mereka menilai bahawa kehidupan bandar yang vibrant, namun ada ruang penambahbaikan jika diperhatikan secara terperinci. Sehubungan itu, dapatan tentang keefisienan ini dapat memberikan input besar kepada perancangan bandar kerana perspektif komuniti yang tinggal di kawasan perkhidmatan adalah sesuai dan bertepatan dengan apa yang mereka alami sebahagian daripada kehidupan mereka.

Daripada kajian ini juga, jurang perkhidmatan yang ada dapat dikesan kerana indeks yang menyeluruh akan dipadu dengan dengan perincian aspek dalam komponen sub-sektor bandar. Malahan, melalui semakan di kawasan pentadbiran pihak berkuasa, pembangunan, perancangan dan penambahbaikan daripada dilakukan dengan lebih sistematik.

Penghargaan

Penulis mengambil kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Sains dan Teknologi, (MOSTI) kerana membiayai penyelidikan ini. Kod Projek penyelidikan Efi-CITY (06-01-02 SF0357).

Rujukan

- Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) (2003) *Draf Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020*. Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), Kuala Lumpur.
- Dong MC, David KT, Cavusgill ST (2008) Efficiency of governance mechanisms in China distribution channels. *International Business Review* 17(5), 509-519.
- Fiscal impacts of growth: Efficient delivery of city services. [Cited 20 June 2008]. Available from: <http://www.ci.san-jose.ca.us/planning>.
- Guide to city development strategies: Improving urban performance. [Cited 2 November 2007]. Available from: <http://www.citiesalliance.org>.
- Harrera S, Pang G (2005) Efficiency of infrastructure: the case of container ports. *Public Sector Economic*.
- Lefebber L, Victorisz T (2008) The meaning of efficiency. [Cited 19 June 2008]. Available from: [http://instruct1.cit.cornell.edu/courses/crp637/The Meaning of Efficiency](http://instruct1.cit.cornell.edu/courses/crp637/The%20Meaning%20of%20Efficiency).
- Levinson D (2003) Perspectives on efficiency in transpotation. *International journal of transport management* 1, 145-155.
- Palmer S, Togerson DJ (1999) Education and debate, economic notes. Definitions of efficiency. *BMJ* 318, 1136-1136.
- Pina V, Torres L (2001) Analysis of the efficiency of local government services delivery: An application to urban public transport. *Transportation research part A* 35, 929-944.
- Schipper F (2008) Rethinking efficiency. [Cited 19 June 2008]. Available from: <http://www.bu.edu/wcp/Papers/OApp/OAppSchi.htm>.
- What is economic efficiency? [Cited 18 June 2008]. Available from: <http://ingrimayne.com/econ/Efficiency/WahatIsEff>.