



BANDAR ATAS SUNGAI KLANG



Tan Sri Dato' Kamaruzzaman Shariff (kanan) dan Datuk Kamarudin Jaffar (kiri) menandatangani dokumen perjanjian pembangunan KL LinearCity. Di tengah-tengah, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad menyaksikan majlis menandatangani perjanjian itu.

KL LinearCity Sdn Bhd akan memajukan kawasan Sungai Klang sepanjang 12 kilometer yang dianggarkan memerlukan pelaburan antara RM5 bilion hingga RM10 bilion dalam masa 20 hingga 25 tahun. Perjanjian pembangunan KL LinearCity dimeterai antara syarikat berkenaan dengan kerajaan.

Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad turut menyaksikan perjanjian tersebut. Projek KL LinearCity dari Jalan Tun Razak ke Kampung Pasir di Jalan Klang Lama mengandungi pembangunan di atas sungai, tebing sungai dan pembangunan di darat. Ia juga mengandungi pusat komersial bandar dan pelancongan yang terbesar dan terpanjang di dunia iaitu Gigaworld sepanjang 2.4 kilometer dan taman linear berlanskap sepanjang 12 kilometer. Sistem pengangkutan bermula dari Stesen Bas Pekeliling hingga Jalan Tun Sambanthan yang dijangka dapat digunakan mulai tahun 1998.

Projek itu amat canggih, namun sungai masih terbuka dan nampak kalau berjalan ditebingnya seperti biasa.

KUALA LUMPUR BERSIH

WAN ABDULLAH GHANI

Pada keseluruhannya tahap kebersihan bandar raya telah banyak berubah berbanding dengan keadaan beberapa tahun dahulu. Ekonomi Kuala Lumpur yang pesat membangun, DBKL sebagai pihak berkuasa tempatan terpaksa menghadapi cabaran yang lebih besar terutama dari segi kerja-kerja pembersihan sampah terutama di taman-taman perumahan, pasar, gerai, restoren, parit, longkang, sungai dan jalan raya.

"DBKL telah dapat menjalankan tugas menjaga kebersihan bandar dengan cemerlangnya," ujar Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan, Dato' Dr Ting Chew Peh di sidang media selepas lawatan kerja meninjau kebersihan sekitar Kuala Lumpur. Rombongan menteri itu berpeluang memahami dan mendekati masalah kebersihan restoren, parit, longkang, tempat pembuangan sampah di taman perumahan. Selain itu, melihat kebersihan pusat dan gerai penjaja, tempat penstoran sampah sarap dan kemudahan kebersihan.

Walau bagaimanapun, beliau kesal kerana masih terdapat segelintir penjaja dan orang ramai yang tidak berdisiplin kerana membuang sampah merata-rata terutama ke



Dato' Dr. Ting Chew Peh (tiga dari kanan barisan depan) yang diiringi Tan Sri Dato' Kamaruzzaman Shariff turut berkunjung ke Pasar Sentul.

dalam Sungai Kelang, Sungai Gombak, lombong tinggal dan parit-parit atau longkang-longkang. Faktor utama belanjawan memungut dan melupuskan sampah sarap meningkat setiap tahun adalah sifat tidak bertanggungjawab segelintir wargakota membuang sampah dengan sesuka hati tanpa mengambil kira kepentingan orang ramai.

"Jika semua wargakota bertanggungjawab dan tidak membuang sampah ikut suka hati, DBKL dapat menjimatkan belanjawan kutip sampah dan lebih itu boleh disalurkan

kepada projek-projek perumahan kos rendah, kelancaran lalulintas, taman rekreasi dan kemudahan sukan," ujar Dato' Dr. Ting Chew Peh kepada media.

Katanya, wargakota perlu bersedia menjaga dan menghayati kebersihan dan keindahan sepanjang masa. Penduduk Kuala Lumpur sentiasa membantu usaha ke arah peningkatan dengan melibatkan diri secara menyeluruh dalam usaha mempertingkatkan kebersihan dan keindahan persekitaran.

Suara Bandaraya

EDITORIAL

Penasihat:

Sanusi bin Samid

Editor:

Md. Dahalan bin Md. Noor

Sub Editor

Wan Abdullah Wan Abd. Ghani

Jurufoto:

Mubarak Mohd Atan

Abdul Rani Mohd Sohor

Sumbangan

Kakitangan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur digalakkan menyumbang sebarang berita, rencana, karikatur mengenai aktiviti jabatan dan kakitangan untuk dimuatkan dalam Suara Bandaraya. Sumbangan ini boleh disampaikan kepada:

EDITOR

Suara Bandaraya, Bahagian Hal Ehwal Awam, Jabatan Pengurusan Organisasi, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur, Jalan Raja Laut 50350 Kuala Lumpur atau berhubung dengan Encik Wan Abdullah Wan Abd. Ghani, Tel: 03-2916011 samb. 3855 dan Fax: 2980460

PERHATIAN

Semua pendapat dan fikiran dalam Suara Bandaraya tidak semestinya merupakan pendapat rasmi pentadbiran Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.

NOMBOR TELEFON DBKL

Ibu Pejabat	
Bangunan DBKL	- 2916011
Hot Line (24 Jam)	- 4231127
Unit Kecemasan 24 Jam	
(JPBandar)	- 9843434
Skuad Penyelamat 24 Jam	
(DPenguatkuasaan)	- 4220033
Aduan Awam	- 2934531
Aduan JKAL	- 2915128
Aduan JPPerumahan	- 2912112
	- 2911686
JPelesehan	- 2986177
JP Penjaja	- 2621988
DPenguatkuasaan	- 4231133
JPengangkutan Bandar	- 2910555
JPPerumahan	- 2938166
Bhg. Keb. & Sukan	- 2933344
B Ukur Bahan	- 4417011
Pej. Caw. Cheras	- 9711889
Pej. Caw. Damansara	- 7182277
Pej. Cawangan	
Jln Kelang Lama	- 7826117
Pej. Caw. Kepong	- 6272900
Pej. Caw. Setapak	- 4211142

UTAMAKAN PELANGGAN

Faktor pelanggan adalah faktor paling utama yang menentukan kejayaan perkhidmatan sesebuah organisasi atau agensi kerajaan. Kesilapan yang paling besar boleh berlaku kalau perkhidmatan yang disediakan tidak memberi faedah kepada pelanggan seperti wargakota atau khalayak ramai.

Tanpa perkhidmatan yang efisien, ekonomikal dan inovatif, tanpa didokong oleh para pelanggan, bererti perkhidmatan itu adalah sia-sia. Perkhidmatan yang efisien semestinya yang memberi faedah kepada pelanggan. Sebagai agensi kerajaan terutama yang memberi perkhidmatan kepada masyarakat boleh menimbulkan bermacam-macam masalah. Perlu tahu dan mengenalpasti perkhidmatan yang digemari atau disukai oleh pelanggan.

Macam-macam idea boleh ditimbulkan untuk memberikan perkhidmatan yang betul-betul inovatif. Kakitangan agensi kerajaan perlu diberi peluang lebih liberal mencipta itu ini untuk kebaikan bersama. Macam-macam ciri inovatif perlu dicipta dari semasa ke semasa.

Masyarakat sentiasa mahukan idea yang baru dan efisien. Kalau pelanggan tidak mahu atau menolak, jangan diberi perkhidmatan yang dianggap tidak efisien, merugikan atau tidak ekonomikal. Selalu fikirkan siapa yang mahukan perkhidmatan itu dan bagaimana caranya meningkatkan produktiviti tanpa kos yang tinggi. Kalau untuk faedah segelintir, jangan buat kerana menimbulkan keributan atau boleh dipolitikkan oleh golongan tertentu.

Sebaik-baiknya semua perkhidmatan hendaklah menyukakan dan memberi faedah para pelanggan. Perlu difikirkan bersama sejauh mana perkhidmatan baru mendapat sambutan dan disenangi umum. Ia sudah pasti bergantung pada jenis perkhidmatan yang disediakan. Sesuatu perkhidmatan itu mungkin gagal kerana pelanggan tidak memerlukannya. Ia gagal bukannya perkhidmatan itu tidak inovatif, tetapi semata-mata kerana pelanggan tidak berminat dan tidak bekerjasama.

Itulah kenyataan yang perlu diterima oleh penjawat awam. Begitu sukar mengagak apa yang diperlukan oleh para pelanggan. Bagaimanakah caranya untuk memberi perkhidmatan yang lebih pantas, cekap dan efisien?

Bermacam-macam penyelidikan perlu dibuat menurut kehendak pelanggan. Tujuannya supaya dapat diterima oleh pelanggan. Adakan survey, kumpulan fokus dan kaji lidik dalam tempoh masa tertentu. Kadar kegagalan atau kerugian mungkin dapat dielakkan sejak awal sekiranya semua pihak prihatin dan bekerjasama. Sementara itu pelanggan yang ditanya perlu memberi jawapan yang jujur, tidak mementingkan diri atau kumpulan, bertanggungjawab dan ikhlas.

Diharapkan supaya mereka dapat memberi maklumat yang tepat dan lengkap. Tidak memberi jawapan yang umum seperti lebih baik, lebih bekerja keras, lebih mudah dihubungi, berpuas hati atau tindakan akan diambil.

Apa yang mereka maksudkan dengan jawapan itu? Adakah bermakna lebih cepat, pantas, segera, lincin atau efisien? Faktor perubahan cita rasa dan keperluan pelanggan akibat peredaran masa perlu diambil kira.

Apa sebenarnya yang diperlukan oleh pelanggan? Apa sumbangan yang dapat diberikan oleh penjawat awam? Cita rasa mereka boleh berubah-ubah, teknologi turut berubah dan sebagainya. Kadang-kadang penjawat awam tidak tahu apa yang dikehendaki oleh pelanggan pada masa depan. Para pelanggan terutama di bandar-bandar besar seperti Kuala Lumpur terdiri daripada masyarakat majmuk dan pelbagai kelas yang mempunyai cita rasa yang berbeza. Mereka membuat keputusan berdasarkan kayu ukur sendiri.

Di sudut mana pengkritik berdiri? Adalah agak sukar melayan kerenah setiap pelanggan yang pelbagai dan mempunyai kepentingan tertentu. Walaupun begitu sukar, kita perlu menerima dengan mesra, bertoleransi dan bekerjasama menyediakan perkhidmatan yang lebih efisien dan inovatif.

Yang pasti kita perlu idea baru yang berguna dan memberi kebaikan kepada pelanggan. Kalau tidak, idea begitu baikpun mungkin tidak berguna, kalau tidak dapat diterima dan kerjasama sepenuhnya daripada pelanggan.

Rencana Menarik

SUARA BANDARAYA JANUARI-FEBRUARI 1997



- 1 Bandar Di Atas Sungai Kelang/Kuala Lumpur Bersih
- 2 Rencana Menarik
- 3 Suara Editor
- 4 Bersih dan Indah Tanggungjawab Bersama
- 5 Hal-hal Lain: Konon Ceritanya, HANg tahU...
- 6 Kuala Lumpur: Past, Present and Future
- 7 Hawkers: Their Social Responsibility
- 8 *Samb MS 6/MS 7*
- 9 32 Terima Hadiah Pelajaran
- 10 Celik Komputer Bantu Kerjaya
- 11 DBKL Tingkat Kepakaran Kakitangan
- 12 Miura Terpiat Dengan Bahasa Melayu
- 13 Nikmat Pembangunan
- 14 Kuala Lumpur Suntik Semangat Baru
- 15 *Samb drp MS14*
- 16 LRT Beri Nafas Baru
- 17 Komited Keselesaian Penghuni Rumah Pangsa
- 18 Penguatkuasa Lebih Peka
- 19 *Samb drp MS 17/MS 18*
- 20 Kereta Terpakai Cemari Rezab Jalan
- 21 *Sambungan*
- 22 Wahab Pilih Belon Udara Panas
- 23 Uji Dialog
- 24 Peti Cadangan / Sajak: Keajaiban Pisau
- 25 Sukan Bowling DBKL Aktif
- 26 Perpustakaan Elektronik Yang Pertama
- 27 *Samb drp MS 25/MS 26*
- 28 Penjaja Perlu Ubah Sikap