

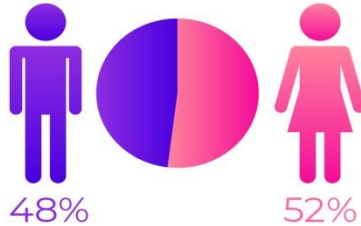
RUMUSAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MENGENAI PERKHIDMATAN/PROGRAM/ PRODUK KEMENTERIAN WILAYAH PERSEKUTUAN 2019

- Tujuan kajian dilaksanakan adalah bagi mendapatkan maklum balas daripada kumpulan sasar Kementerian Wilayah Persekutuan (KWP) berhubung produk / program / perkhidmatan yang ditawarkan.
- Kajian ini dibuat di 18 lokasi program melibatkan ketiga-tiga Wilayah Persekutuan dan juga melalui laman web KWP. Seramai 2,702 responden telah menyertai kajian ini dengan menjawab keseluruhan soalan yang ditanya.
- Soalan yang dikemukakan melibatkan tiga (3) komponen utama iaitu Bahagian A – Profil Pelanggan, Bahagian B - Sektor Perancangan dan Pembangunan dan Bahagian C - Sektor Pengurusan dan Sosio Ekonomi.

Rumusan Bahagian A seperti infografik di bawah :

A PROFIL PELANGGAN

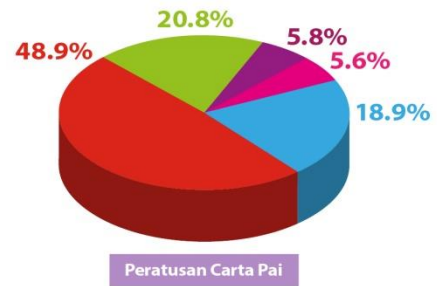
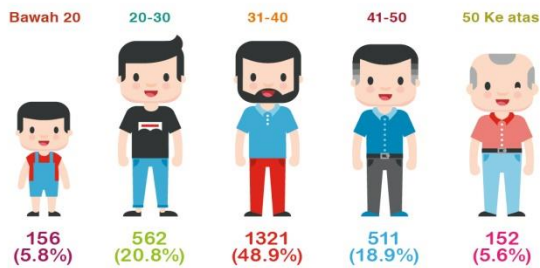
1. Jantina



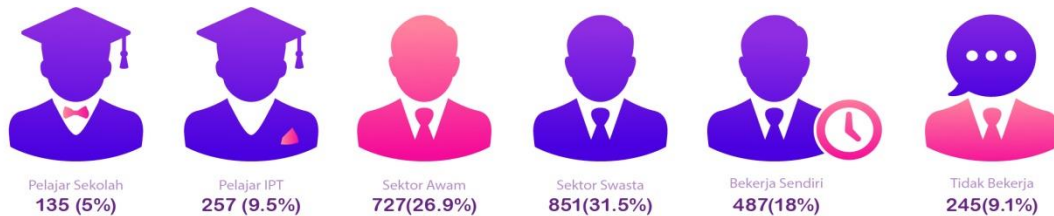
Kadar Perbezaan Jantina

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

2. Umur



3. Pekerjaan



4. Warga Wilayah



Rumusan Bahagian B seperti infografik di bawah :

B SEKTOR PERANCANGAN & PEMBANGUNAN KWP

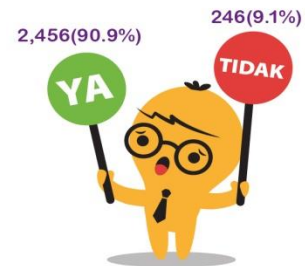
1

Adakah anda tahu Pulau Labuan di bawah pentadbiran Wilayah Persekutuan?



2

Pembangunan prasarana di bandaraya Kuala Lumpur telah dirancang secara teratur?



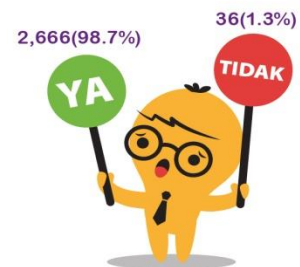
3

Adakah tong-tong sampah yang disediakan di Wilayah persekutuan mencukupi?



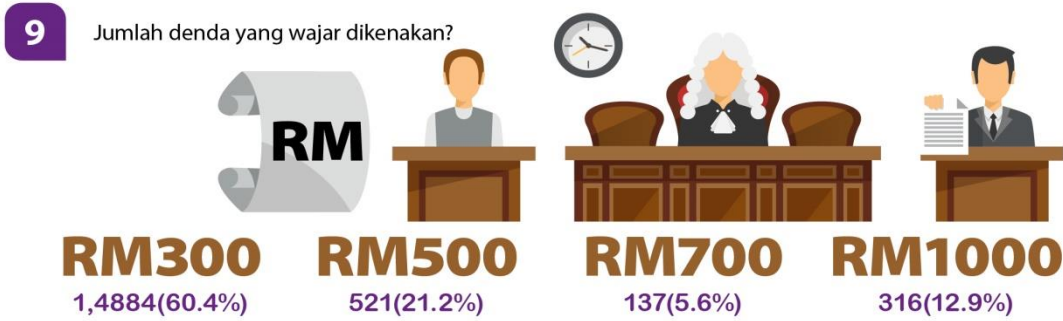
4

Aktiviti gotong-royong perlu dipergiatkan lagi terutamanya di kawasan perumahan?



Rumusan Bahagian B dan C seperti infografik di bawah :

B SEKTOR PERANCANGAN & PEMBANGUNAN KWP



C SEKTOR PENGURUSAN & SOSIO EKONOMI



ANALISIS BAHAGIAN A : PROFIL PELANGGAN

- Hasil dapatan kajian yang dikumpul daripada 17 lokasi dan melalui sumber laman web menunjukkan bahawa bilangan responden daripada warga WP Kuala Lumpur adalah seramai 955, 889 responden dari WP Putrajaya dan 858 responden adalah warga WP Labuan.
- Pecahan mengikut jantina pula menunjukkan bahawa responden kaum lelaki adalah seramai 1,298 (48%) manakala 1,404 (52%) responden adalah kaum perempuan. Walaupun bilangan responden kaum wanita ini lebih banyak daripada kaum lelaki namun perbezaannya adalah tidak begitu ketara.
- Responden dari kelompok usia 31 - 40 tahun merupakan responden tertinggi iaitu 1,321 orang (48.90%). Diikuti dengan kelompok usia di antara 20-30 tahun dan di bawah 20 masing-masing mewakili 562 (20.80%) dan 156 (5.80%). Dapatan ini jelas menunjukkan responden tertinggi bagi kajian ini disertai oleh golongan belia. Dianggarkan 41.60% responden kajian adalah dari pelajar sekolah dan pelajar pengajian tinggi. Manakala 33.90% pula adalah golongan keluarga muda yang sedang membina keluarga.
- Dari aspek pekerjaan pula, responden paling tinggi adalah bekerja di sektor swasta iaitu 851 (31.50%) diikuti dari sektor awam seramai 727 responden (26.90%). Kategori bekerja sendiri pula adalah 487 responden (18.00%), 392 responden (14.50%) dalam kalangan pelajar manakala 245 responden (9.1%) adalah terdiri daripada pesara, suri rumah dan ahli pertubuhan bukan kerajaan (NGO).
- Merujuk kepada Laporan Digital 2019 yang dikeluarkan oleh Hootsuite dan We Are Social menyatakan Malaysia merupakan negara ke-6 paling aktif dalam penggunaan media sosial di mana 78% daripada rakyat Malaysia menggunakan media sosial secara aktif. Laporan Digital 2019 juga memberitahu bahawa secara puratanya rakyat Malaysia akan meluangkan masa hampir 3 jam setiap hari untuk melayari media sosial. Laporan Statistik Utama Penggunaan dan Capaian ICT oleh Individu dan Isi Rumah 2018 yang dijalankan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia juga menunjukkan bahawa Media Sosial merupakan medium interaksi utama di Malaysia dengan 96.5 peratus individu menggunakan internet untuk mengakses laman web media sosial mereka tahun 2018.
- Hasil dapatan kajian yang dijalankan oleh KWP juga menyokong kenyataan tersebut dimana seramai 1,377 responden (51.00%) daripada 2,702 responden mengatakan bahawa mereka mendapat akses kepada maklumat program dan info mengenai kementerian melalui media sosial seperti facebook, twitter, youtube, instagram dan laman web KWP. Hal ini jelas membuktikan bahawa media sosial

adalah media yang paling berpengaruh dalam penyampaian dan perkongsian yang utama di Malaysia dan trend penggunaannya bukan hanya tertumpu kepada generasi Y dan Z malah ia meliputi masyarakat daripada pelbagai lapisan.

ANALISIS BAHAGIAN B : SEKTOR PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN KWP

- Bagi sektor perancangan dan pembangunan pula, sebanyak empat (8) soalan yang dikemukakan bagi mendapatkan reaksi warga Wilayah Persekutuan mengenai Prasarana di Wilayah Persekutuan, Pusat Transit Gelandangan, Operasi Banteras Aktiviti Haram (OPS BAH), penggunaan produk biodegradasi di Wilayah Persekutuan dan projek Kolam Biru River of Life (RoL).
- Kementerian Wilayah Persekutuan dan Agensi sentiasa berusaha keras dalam mengkaji dan melaksanakan program – program pembangunan di seluruh Wilayah Persekutuan yang memberikan keyakinan kepada warga kota bahawa Wilayah Persekutuan adalah sebuah bandar yang selamat dan sihat serta berdaya huni.
- Kementerian juga sentiasa memastikan bahawa pembangunan yang dilaksanakan di Wilayah Persekutuan itu adalah pembangunan yang mampan dan mengambil kira keperluan semua lapisan masyarakat.

PULAU LABUAN

- Pulau Labuan merupakan sebuah Wilayah Persekutuan di Malaysia semenjak 16 April 1984. Pulau ini ditadbir oleh Kerajaan Persekutuan melalui Kementerian Wilayah Persekutuan dengan bantuan daripada Perbadanan Labuan yang diketuai oleh seorang Pengerusi. Perbadanan Labuan merupakan pihak berkuasa tempatan yang bertanggungjawab terhadap pembangunan dan pentadbiran Labuan.
- Hasil kajian yang dijalankan oleh KWP menunjukkan bahawa 96.4% responden (2,604 orang) berpengetahuan bahawa Pulau Labuan adalah di bawah pentadbiran Wilayah Persekutuan dan hanya 3.6% responden (98% orang) sahaja yang tidak mempunyai pengetahuan mengenai kenyataan ini.
- Tujuan soalan ini dirangka adalah untuk menguji sejauh mana tahap pengetahuan warga Wilayah Persekutuan mengenai Wilayah Persekutuan dan wilayah di bawah pentadbirannya selain daripada mempromosikan Wilayah Persekutuan Labuan kepada orang ramai sebagai destinasi pelancongan.

PEMBANGUNAN PRASARANA DI BANDARAYA KUALA LUMPUR

- Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, ialah Ibu negara dan bandaraya terbesar di Malaysia. Kawasan Wilayah Persekutuan ini yang meliputi tanah seluas 244 km persegi (94 bt persegi), dan didiami oleh 1.796 juta orang berdasarkan bancian yang dibuat pada tahun 2018. Kuala Lumpur juga dikenali sebagai bandar metropolitan yang merupakan pusat kebudayaan dan ekonomi Malaysia kerana kedudukannya selaku ibu Negara.
- Kuala Lumpur dihubungkan dengan dunia luar oleh tiga buah lapangan terbang, iaitu Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA), Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur 2 (KLIA2) di Sepang dan Lapangan Terbang Sultan Abdul Aziz Shah yang digunakan untuk penerbangan dalam negara.
- Pengangkutan awam di Kuala Lumpur terdiri daripada perkhidmatan bas, teksi, Grab dan kereta api. Sistem alihan laju Mass Rapid Transit (MRT) yang menghubungkan Sungai Buloh, Kajang dan Kuala Lumpur, Perkhidmatan *Sistem Transit Aliran Ringan (STAR-LRT)*, *Projek Usahasama Transit Ringan Automatik Sdn Bhd (PUTRA-LRT)* yang menghubungkan Laluan Ampang/Sri Petaling, Laluan Kelana Jaya, KL *Monorail* dan KTM Komuter.
- KL Sentral menjadi hab utama pengangkutan rel. Selain sebagai hab pengangkutan aliran pantas, KL Sentral juga menjadi hab utama bagi sistem pengangkutan kereta api kendalian KTM Antarabandar yang berkhidmat dari Singapura di selatan, sampai Hat Yai, Thailand, di utara menjadikan Kuala Lumpur sebagai bandar yang ber prasarana tinggi.
- KWP dan agensi di bawahnya seperti DBKL dan Plan Malaysia sentiasa merancang dan menyediakan prasarana bagi menampung keperluan warga kota di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Semua pembangunan yang dilaksanakan di rancang dengan teliti untuk memastikannya mampan dan bersesuaian dengan demografi Kuala Lumpur itu sendiri. Pelan Struktur Kuala Lumpur 2020 adalah salah satu contoh untuk membuktikan bahawa pembangunan di Kuala Lumpur dibuat dalam keadaan yang terancang.
- Hasil dapatan kajian KWP menunjukkan bahawa 90.9% responden (2,456 orang) bersetuju bahawa pembangunan prasarana di bandaraya Kuala Lumpur telah dirancang secara teratur. Hanya 9.1% responden (246 orang) tidak bersetuju dengan kenyataan ini.

TONG SAMPAH DI WILAYAH PERSEKUTUAN

- Menurut Alam Flora Sdn. Bhd, secara puratanya warga Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur menghasilkan lebih 2,500 tan sampah setiap hari dan jumlah ini boleh meningkat ke 3,000 tan pada musim perayaan. Kajian yang dijalankan oleh SW Corp pula mengatakan bahawa Malaysia membuang lebih 15,000 metrik tan makanan setiap hari dan 3,000 metrik tan terdiri daripada makanan yang masih boleh dimakan. Setiap tahun Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) terpaksa membelanjakan antara 40 hingga 70% hasil cukai taksiran tahunan bagi tujuan mengutip dan melupuskan sampah sahaja.
- Hasil dapatan kajian KWP menunjukkan bahawa hanya 83.9% responden (2,267 orang) merasakan bahawa bilangan tong sampah yang disediakan di Kuala Lumpur adalah mencukupi manakala baki 16.1% responden (435 orang) masih merasakan bilangan tong sampah yang disediakan adalah tidak mencukupi. Kebanyakan responden yang tidak bersetuju menyatakan bahawa mereka menghadapi kesukaran untuk membuang sampah dan terpaksa membuang di merata – rata tempat disebabkan kerana ketiadaan tong sampah berhampiran mereka.
- Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan, YB Zuraida Kamaruddin dalam sebuah kenyataan akhbar bertarikh 26 Januari 2019 menegaskan kepada PBT untuk tidak memanjakan rakyat Malaysia yang meminta untuk menyediakan tong sampah tambahan. Rakyat Malaysian perlu dididik untuk mencari tong sampah dan bukan mewujudkan keadaan dimana tong sampah mencari orang.
- Rakyat Malaysia terutamanya warga Wilayah Persekutuan perlu membiasakan diri untuk menyimpan dan membawa sampah bersama – sama dengan mereka sehingga berjumpa dengan tong sampah dan membuang di dalamnya. Kebanyakan rakyat Malaysia masih belum mengetahui cara menguruskan sampah masing – masing. Jumlah sampah ini juga boleh dikurangkan jika warga Wilayah Persekutuan mengamalkan alam kitar semula dan mengelakkan pembaziran makanan dalam kehidupan seharian mereka.

GOTONG-ROYONG

- Dibawah Inisiatif Wilayah Peduli, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), Perbadanan Putrajaya (PPj) dan Perbadanan Labuan (PL) sentiasa menjalankan program - program komuniti yang sering kali dijalankan dengan kerjasama Majlis Perwakilan Penduduk (MPP). Program – program komuniti ini diadakan bagi meningkatkan penglibatan komuniti tempatan dalam aktiviti - aktiviti kemasyarakatan yang diadakan di kawasan mereka. Secara tidak langsung penglibatan komuniti tempatan dalam aktiviti komuniti di kawasan masing – masing

mampu menjadi pemangkin dalam memupuk kemesraan antara anggota masyarakat.

- Salah satu program komuniti yang dijalankan di bawah Inisiatif Wilayah Peduli adalah aktiviti gotong royong yang lebih difokuskan kepada kawasan perumahan sekitar Wilayah Persekutuan. Setakat bulan September DBKL telah mengajurkan 211 program gotong royong yang melibatkan semua kawasan parlimen di Kuala Lumpur dan 12 lagi di kawasan perumahan awam PPR. Manakala di Putrajaya, sehingga bulan Ogos pihak PPj dengan telah menganjurkan 50 gotong royong bersama dengan komuniti tempatan. Di Labuan pula pihak PL telah menganjurkan 5 gotong royong di bawah Inisiatif Wilayah Peduli, 5 di bawah program *Local Agenda 21* dan 8 lagi dengan kerjasama MPP.
- Antara pengisian aktiviti gotong royong ini adalah aktiviti pembersihan kawasan, aktiviti penceriaan kawasan perumahan, mencari dan memusnah tempat pembiakan nyamuk Aedes, pembersihan kawasan kubur, pembersihan pantai, aktiviti kitar semula dan lain – lain lagi.
- Hasil dapatan kajian KWP juga menunjukkan bahawa 98.7% responden (2,666 orang) meminta supaya aktiviti gotong royong dipergiatkan di kawasan perumahan. Dapatan kajian ini cukup untuk membuktikan bahawa warga Wilayah Persekutuan sedar akan tanggungjawab mereka kepada komuniti dan tanggungjawab mereka dalam menjaga aspek kebersihan di kawasan perumahan mereka.

PUSAT TRANSIT GELANDANGAN

- Sejak 2016, kementerian telah mengorak pelbagai kaedah dan langkah untuk menangani masalah gelandangan khususnya di Kuala Lumpur dan salah satu langkah yang paling drastik diambil oleh kementerian adalah untuk membuka Pusat Khidmat Gelandangan di Medan Tunku dan Pusat Transit Gelandangan di Jalan Pahang (PTGKL). Kedua – dua pusat ini memainkan peranan sebagai pusat transit sementara kepada gelandangan – gelandangan berdaftar sehingga mereka mendapat peluang perkerjaan atau kembali kepada pangkuan keluarga mereka. Pusat transit gelandangan ini juga menjalankan pelbagai program dan latihan kerjaya untuk membina jati diri dan keyakinan dalam diri gelandangan untuk berdikari dan meneruskan hidup.
- Ramai di kalangan gelandangan yang telah menjalani latihan di Pusat Khidmat Gelandangan di Medan Tunku dan PTGKL sebelum ini telah berjaya menceburi pelbagai bidang perkerjaan dan keluar daripada kehidupan gelandangan ini. Pada masa yang sama, terdapat juga majikan yang tampil sendiri ke PTGKL dan memberikan peluang kepada gelandangan yang berpotensi untuk berkerja dengan

mereka.

- Objektif sebenar kementerian adalah untuk membantu menaiktaraf kehidupan dan memberi kesedaran sivik kepada golongan gelandangan dan cuba membawa mereka keluar dari hidup bergelandangan sejajar dengan moto kementerian 'Wilayah Peduli Harapan Dipenuhi'. Setakat ke hari ini PTGKL telah berjaya membantu 949 orang gelandangan untuk mendapatkan perkerjaan dan menjalani kehidupan yang sihat.
- Selain daripada kementerian, Badan NGO dan juga individu/kumpulan juga ketinggalan dalam membantu golongan gelandangan ini. Kebanyakan bantuan yang disalurkan oleh mereka adalah dalam bentuk makanan. Hasil dapatan kajian kementerian juga menunjukkan bahawa 95.7% responden (2,587 orang) merasakan wajar untuk membenarkan badan NGO dan juga individu/kumpulan memberikan makanan/perkhidmatan kepada golongan gelandangan di Pusat Transit Gelandangan. Setakat ke hari ini sebanyak 39 badan NGO /individu/kumpulan telah mendaftar dengan PTGKL untuk menyalurkan bantuan kepada golongan gelandangan.
- Kementerian sentiasa menasihati badan NGO dan juga individu/kumpulan untuk berdaftar dengan pusat transit atau khidmat gelandangan ini untuk memastikan bantuan yang dihulurkan kepada golongan gelandangan ini dibuat dalam keadaan yang terancang, terurus dan terkawal bagi mengelakkan sebarang pembaziran makanan.

OPERASI BANTERAS AKTIVITI HARAM (OPS BAH)

- Sejak tahun 2009 dan sehingga Ogos 2018, sebanyak 46 siri OPS BAH telah dijalankan dengan kerjasama daripada 28 agensi lain. Kementerian sentiasa memberikan penekanan yang tinggi kepada aspek keselamatan terutama sekali keselamatan peribadi warga Wilayah Persekutuan dan pelancong supaya mereka merasakan diri mereka selamat untuk bergerak di sekitar Wilayah Persekutuan. Walaupun kini kementerian tidak melibatkan diri secara langsung dalam OPS BAH sepertimana dahulu namun operasi ini masih lagi diteruskan di peringkat agensi yang dilaksanakan di peringkat DBKL. Sehingga 30 Ogos 2019 pihak DBKL telah menutup 42 premis dan membatalkan lesen terhadap permis – permis yang tidak memiliki lesen hiburan dan salah guna lesen.
- Laporan yang dikeluarkan oleh The Economist Intelligence Unit bagi tahun 2019 mengatakan bahawa Kuala Lumpur menduduki tempat ke-35 dari 60 dalam Indeks putara Bandar Selamat 2019. Secara keseluruhannya Malaysia telah mencatatkan

66.3 mata yang jauh lebih rendah daripada 73.11 mata yang dicatatkan pada indeks 2017.

- Penilaian ini dibuat bukan hanya berdasarkan kepada aspek keselamatan peribadi semata – mata ia turut menyentuh aspek-aspek yang lain juga seperti kesihatan dan infrastruktur. Walaubagaimanapun, laporan tersebut masih menunjukkan peningkatan markah yang positif bagi aspek keselamatan peribadi berbanding dengan tahun 2017.
- Penilaian ini jelas membuktikan bahawa Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur adalah masih sebuah bandar yang selamat dan kesemua siri OPS BAH yang telah dijalankan selama ini telah memberikan impak yang positif dalam menjadikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur sebagai wilayah yang selamat. Hasil dapatan kajian KWP juga menunjukkan bahawa 92.9% responden(2,509 orang) bersetuju dengan kenyataan di atas dan berpandangan bahawa OPS BAH di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur perlu diteruskan demi kesejahteraan Warga Wilayah Persekutuan.

PENGUNAAN PRODUK BIODEGREDASI DI WILAYAH PERSEKUTUAN

- Hasil kajian yang dijalankan oleh Pertubuhan *Science Magazine* pada tahun 2015 menunjukkan bahawa Malaysia adalah negara yang ke 8 penyumbang tertinggi kepada sampah plastik di dunia. Dalam usaha untuk membendung perkara ini KWP telah memperkenalkan inisiatif di bawah program Biodegradasi untuk mengesahkan penggunaan produk-produk plastik konvensional yang berasaskan hidrokarbon di Wilayah Persekutuan sejak 3 Jun 2016 dan telah dikuatkuasakan mulai 1 September 2017.
- Pada masa yang sama KWP juga telah memperluaskan inisiatif ini, dengan memasukkan sekali straw plastik konvensional sebagai salah satu produk yang dikelaskan di bawah produk yang mempunyai kesan negatif pada alam sekitar terutama sekali kepada hidupan akuatik seperti ikan dan penyu. Hasil kajian yang dijalankan oleh syarikat YouGov pada Februari 2019 menunjukkan bahawa seorang daripada lima rakyat Malaysia akan menggunakan straw pada setiap hari dan hanya 4% rakyat Malaysia yang tidak menggunakan straw plastik.
- Sehubungan dengan itu, KWP telah mengambil inisiatif untuk memasukkan larangan penggunaan straw plastik konvensional sebagai salah satu syarat di dalam permohonan lesen perniagaan mulai 1 Januari 2019 untuk membolehkannya dikuatkuasakan kelak. Namun, penguatkuasaan ini akan ditujukan hanya terhadap peniaga dan pengusaha kedai makan yang merupakan pemegang lesen dan bukan terhadap rakyat jelata.

- Penguatkuasaan penuh larangan penggunaan straw plastik konvensional hanya akan dikuatkuasakan pada 1 Januari 2020. Kempen-kempen kesedaran berhubung kesan negatif penggunaan straw plastik konvensional ini sedang dilaksanakan sepanjang tahun 2019 sehingga penguatkuasaan dilaksanakan pada 1 Januari 2020.
- Penguatkuasaan larangan ini akan dikenakan kepada semua kecuali terhadap golongan kurang upaya dan pesakit yang memerlukan straw dan bahan-bahan plastik dalam kehidupan harian mereka. Oleh itu, mereka akan dikecualikan daripada sebarang tindakan.
- Kajian yang dijalankan oleh KWP terhadap penguatkuasaan larangan penggunaan straw plastik yang akan dikuatkuasakan di Wilayah Persekutuan bermula 1 Januari 2020, menunjukkan bahawa 89.9% responden (2,429 orang) sedar akan impak penggunaan straw plastik kepada alam sekitar dan bersetuju untuk tidak menggunakan straw plastik. Hanya 10.1% responden (273 orang) yang tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut kerana sudah terbiasa dan belum bersedia untuk menerima perubahan ini.
- Secara keseluruhannya, hasil dapatan kajian ini menunjukkan bahawa majoriti warga Wilayah Persekutuan sudah mempunyai kesedaran akan tanggungjawab mereka dalam memastikan kelestarian alam semulajadi sentiasa terpelihara terutama sekali dalam menyelamatkan ekosistem marin yang semakin terancam.

KOLAM BIRU, RIVER OF LIFE

- Projek River of Life (ROL) yang bermula pada tahun 2012 merupakan permulaan bertujuan mentransformasikan Sungai Klang dan Sungai Gombak menjadi kawasan pinggiran sungai yang indah dan moden serta berdaya ekonomi.
- Pada 18 December 2018, projek River Of Life (ROL) yang telah disenaraikan dalam senarai 10 yang teratas bagi *waterfront* yang tercantik di dunia dalam portal berita United Kingdom's Independent. Pengiktirafan ini merupakan satu kebanggaan kepada semua rakyat Malaysia terutama sekali kepada warga Wilayah Persekutuan. Projek yang telah memakan perbelanjaan berbillion ringgit ini adalah bagaikan satu mimpi yang menjadi kenyataan bagi kebanyakan warga kota yang telah berputus asa dalam usaha menyelamatkan dan mengembalikan keindahan sungai ini seperti mana ianya kelihatan suatu ketika dahulu. Namun dengan inisiatif KWP sungai nadi kehidupan ini telah berjaya diselamatkan dan telah diangkat sebagai ikon pelancongan baharu negara.
- Sejak projek ini dibuka kepada orang ramai, tempat ini mula menjadi tumpuan

warga kota dan para pelancong dari rata-rata negara yang datang untuk bergambar dan menikmati suasana malam yang sangat menarik dalam cahaya biru yang menyelubungi kepulan wap yang memberikan perasaan seperti pengunjung berada di sebuah alam fantasi. Selain itu pertunjukan air pancut yang diiringi pantulan cahaya lampu berwarnawarni mengikut irama muzik juga memberikan ketenangan kepada siapa jua yang melihatnya.

- Namun KWP kluatir keindahan ini tidak akan bertahan lama dan akan kembali kepada keadaan asal seperti mana sebelum ini akibat daripada sikap sesetengah individu yang tidak bertanggung jawab dan tidak menghargai usaha kementerian yang membuat kerosakan dan vandalisma terhadap kemudahan – kemudahan awam yang disediakan di sekitar kawasan ROL. Terdapat pengunjung yang bermain *skateboard* dan basikal di atas bangku batu dan kayu yang disediakan menyebabkan kerosakkan terhadap struktur bangku tersebut. Malah ada yang bermain *skateboard* sehingga melanggar cermin penghadang keselamatan ditepi sungai sehingga menyebabkannya pecah. Apabila ditanyakan mereka hanya memberikan alasan bahawa mereka tidak mempunyai tempat lain untuk bermain *skateboard*. Pada masa yang sama kawasan projek ROL yang menjadi kawasan tumpuan para gelandangan juga turut menyumbang kepada kerosakkan struktur di kawasan kolam biru dimana jubin - jubin di atas bangku dan di dalam kolam biru itu dicungkil dan dipecahkan. Mereka tidak sedar akan implikasi kewangan yang perlu ditanggung oleh kerajaan dalam menbaikpulih semua kerosakkan ini.
- Dalam mendapatkan reaksi orang ramai berkenaan dengan dengan perkara ini, kementerian telah mengemukakan soalan kepada orang ramai mengenai tindakan yang perlu diambil terhadap individu – individu yang tidak bertanggungjawab ini. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa 91.00% responden (2,458 orang) memberikan persetujuan mereka bahawa tindakan perlu diambil terhadap individu yang menyebabkan kerosakkan di kawasan Kolam Biru. Hanya 9.00% responden (244 orang) tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. Apabila ditanya soalan mengenai kadar denda yang wajar dikenakan terhadap individu yang menyebabkan kerosakkan di kawasan Kolam Biru ini, 60.4% responden(1,484 orang) memilih kadar RM 300.00. Manakala 21.2% responden (521 orang) berpandangan bahawa RM 500.00 adalah kadar yang sangat wajar apabila dibandingkan dengan implikasi kewangan yang perlu ditanggung oleh kerajaan akibat daripada perbuatan yang tidak bertanggungjawab ini. 12.9% responden (316 orang) berpendapat bahawa kadar RM 1000.00 adalah yang paling wajar dikenakan.
- Kementerian dan DBKL sentiasa menjalankan aktiviti pemantauan di sepanjang projek ROL untuk memastikan tiada sebarang aktiviti vandalisma berlaku di kawasan tersebut namun bergitu kerjasama daripada orang ramai juga diperlukan untuk melaporkan sekiranya mereka terihat kegiatan sebergitu kepada pihak

berkuasa tempatan untuk diambil tindakan. Warga kota perlu sentiasa ingat bahawa projek ROL ini adalah projek milik semua dan menjadi tanggungjawab setiap warga Wilayah Persekutuan untuk memeliharanya. Pada masa yang sama pihak DBKL juga perlu lebih tegas dalam mengambil tindakan terhadap individu – individu yang menyebabkan kerosakkan terhadap projek ROL tanpa kompromi untuk memastikan mereka tidak mengulangnya kesilapan yang sama di masa yang akan datang.

ANALISIS BAHAGIAN B : SEKTOR PENGURUSAN & SOSIO EKONOMI KWP

- Pembangunan sosioekonomi adalah aspek yang kedua penting dinilai dalam mengukur pembangunan sesebuah negara itu selain daripada pembangunan fizikal. Kementerian sentiasa memberikan keutamaan kepada aspek pembangunan sosioekonomi warga Wilayah Persekutuan untuk memastikan warga Wilayah Persekutuan sentiasa hidup dalam keadaan yang selesa dan sejahtera.
- Dalam usaha untuk merealisasikan objektif ini kementerian telah merangka dan melaksanakan pelbagai program kebajikan di bawah Program Inisiatif Wilayah Peduli yang mensasarkan golongan M40 dan B40 di Wilayah Persekutuan.
- Antara program – program yang telah banyak mendapat sambutan daripada warga Wilayah Persekutuan adalah program Residensi Wilayah yang menyediakan rumah mampu milik kepada warga Wilayah Persekutuan program *Food Truck* yang banyak membantu golongan belia untuk melibatkan diri dalam dunia perniagaan. Program Sambutan Hari Wilayah Persekutuan yang merapatkan jurang diantara pemimpin dengan rakyat dan program – program kebajikan lain di bawah Inisiatif Wilayah Peduli yang membantu dalam meningkatkan taraf hidup warga Wilayah Persekutuan secara keseluruhannya.
- Sejalan dengan penekanan yang diberikan kepada pembangunan sosio ekonomi di Wilayah Persekutuan ini. KWP telah mengajukan berapa soalan kepada warga Wilayah Persekutuan untuk mengenalpasti sejauhmanakah program-program kebajikan ini sampai kepada warga Wilayah Persekutuan dan sejauh manakah program – program ini memberikan impak kepada peningkatan taraf hidup warga Wilayah Persekutuan secara keseluruhan.

FOOD TRUCK

- Program *food truck* yang telah diperkenalkan oleh KWP sejak tahun 2014 mendapat sambutan yang sangat memberangsangkan daripada orang ramai. Ramai peniaga

daripada golongan muda berkecimpungan dalam perniagaan ini kerana konsepnya yang lebih bebas dan kreatif. Sejak diperkenalkan, perniagaan ini berkembang dengan sangat pesat dan menjadi pilihan utama golongan muda yang ingin melebarkan sayap mereka dalam dunia perniagaan makanan.

- Program *food truck* di Wilayah Persekutuan adalah sangat terkenal di kalangan warga Wilayah Persekutuan dan di kalangan pelancong asing disebabkan kerana kualiti makanan yang disediakan di *food truck* adalah sama seperti makanan yang disediakan di restoran yang mewah. Malah pengusaha *food truck* sentiasa berusaha keras dalam memberikan perkhidmatan yang setaraf dengan restoran mewah. Secara tidak langsung perkara ini menambah *prestige* program *food truck* secara keseluruhan.
- Ramai di kalangan warga kota memilih untuk makan di *food truck* dan salah satu aspek yang mempengaruhi pilihan mereka adalah aspek kebersihan dan keselesaan untuk makan makanan yang disediakan di *food truck*. Pengusaha *food truck* sentiasa memberikan keutamaan kepada aspek kebersihan dalam penyediaan makan dan pelupusan sisa makanan.
- Selain daripada itu Pihak Berkuasa Tempatan juga sentiasa membuat pemantauan untuk memastikan kualiti makanan yang disediakan dan persekitaraan kawasan perniagaan *food truck* sentiasa berada dalam keadaan yang bersih dan memuaskan. Hal ini kerana tujuan asal program ini sendiri adalah untuk mentransformasikan penjaja di tepi jalan untuk menjalankan aktiviti perniagaan dalam keadaan yang lebih bersih dan tersusun.
- Hasil kajian yang dijalankan oleh KWP menunjukkan bahawa 86.9% responden (2,347 orang) menyatakan bahawa tahap kebersihan penyediaan makanan di *food truck* adalah lebih baik berbanding dengan premis dan 13.1% responden (355 orang) tidak bersetuju dengan kenyataan ini.
- Pengusaha *food truck* dan pihak PBT perlu memandang serius akan perkara ini dan perlu mengambil langkah – langkah yang sepatutnya untuk memastikan tahap kebersihan dan kualiti makanan yang disediakan di *food truck* sentiasa berada dalam tahap yang *optimum* untuk memastikan orang ramai dan pelancong berasa yakin dan selesa untuk membeli makanan yang disediakan di *food truck*.

RESIDENSI WILAYAH

- Dasar Rumah Mampu Wilayah (RUMAWIP) yang telah dilancarkan pada 8 April 2013 telah mendapatkan sambutan yang sangat hangat daripada warga Wilayah Persekutuan terutamanya daripada golongan berpendapatan sederhana atau yang

lebih dikenali sebagai golongan M40 yang merupakan sasaran utama program ini. Produk yang eksklusif bagi Warga Wilayah Persekutuan ini banyak membantu golongan M40 yang dilahirkan, menetap dan berkerja di Wilayah Persekutuan dengan pendapatan isi rumah tidak melebihi RM 15,000 sebulan untuk memiliki rumah kediaman sendiri.

- Kementerian di bawah pucuk pemerintahan baharu sedar bahawa keperluan dan permintaan warga Wilayah Persekutuan terhadap RUMAWIP ini masih tinggi dan program ini telah banyak membantu warga Wilayah Persekutuan untuk memiliki rumah sendiri disamping meningkatkan taraf kehidupan mereka dan kenyataan ini turut disokong oleh hasil dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan KWP 2019 yang menunjukkan bahawa 93.4% responden (2,523 orang) berpendapat bahawa program RUMAWIP ini membolehkan warga Wilayah Persekutuan untuk memiliki rumah sendiri dan hanya 6.6% responden (179 orang) sahaja yang tidak bersetuju dengan pernyataan ini.
- Permintaan yang tinggi terhadap RUMAWIP ini mendorong KWP untuk meneruskan program ini dengan menjenamakan semula RUMAWIP kepada Residensi Wilayah dan mensasarkan untuk membina 10,000 unit rumah dalam tempoh tiga tahun bermula 2019. Disamping itu, KWP juga telah membuat beberapa penambahbaikan untuk Residensi Wilayah antaranya adalah menambah keluasan rumah dari 800 kaki persegi sebelum ini kepada 900 kaki persegi disamping mengurangkan kepadatan di Residensi Wilayah antara 800 hingga maksimum 1,000 penduduk atau 250 unit apartmen bagi setiap satu ekar, berbanding RUMAWIP antara 1,200 hingga 1,600 orang atau 400 unit apartmen setiap satu ekar sebelum ini.
- Pada masa yang sama, KWP juga telah menetapkan beberapa syarat kepada pihak pemaju antaranya adalah untuk menaiktarafkan kemudahan guna sama di Residensi Wilayah seperti bilik perbincangan, gym dan lain-lain serta mewajibkan untuk mendapatkan pengiktirafan QLASSIC bagi menjamin kualiti pembinaan. Sunguhpun dengan semua penambahbaikan ini KWP tetap menetapkan harga maksima setiap unit rumah masih akan dikekalkan di paras RM 300,000.00 seperti mana yang ditawarkan sebelum ini untuk memastikan golongan M40 mampu memilikinya.
- Kementerian juga akan melihat kepada peluang untuk melaksanakan program ini di Wilayah Persekutuan Putrajaya dan Wilayah Persekutuan Labuan di masa - masa yang akan datang melihat kepada permintaan yang tinggi di kalangan warga Putrajaya dan Labuan untuk memiliki rumah Residensi Wilayah.

PROGRAM KEBAJIKAN DI BAWAH INISIATIF WILAYAH PERDULI

- Dibawah program 'Inisiatif Wilayah Peduli' KWP telah merangka dan melaksanakan pelbagai program kebajikan kepada rakyat khususnya warga Wilayah Persekutuan dengan seruan "Wilayah Peduli, Harapan Dipenuhi". #

- Setakat ke hari ini 14 program telah dirangka dan sedang dilaksanakan. Antaranya adalah Program Jati Diri Remaja dan Belia Wilayah Persekutuan yang dilaksanakan bagi tujuan untuk menangani masalah sosial dalam kalangan remaja/ belia di WP melalui aktiviti sosial dan sukan, menerapkan pengetahuan pembangunan akidah dan pengisian rohani serta jasmani. Sekaligus, memberi peluang kepada peserta mengetengahkan potensi diri melalui sukan sehingga ke tahap profesional dalam inspirasi untuk Ikon Remaja sebagai *role model* remaja komuniti setempat.
- Program Menyantuni Gelandangan pula dilaksanakan bagi mewujudkan satu program jati diri untuk gelandangan di Wilayah Persekutuan. Di bawah program ini pelbagai aktiviti seperti kelas tuisyen percuma, kelas kemahiran dan program motivasi untuk mengubah hidup anak-anak gelandangan kepada yang lebih baik dan sesi perkongsian *spokesperson*/ ikon gelandangan untuk memberikan motivasi kepada gelandangan yang lain supaya mereka dapat keluar daripada kehidupan bergelandangan.
- Manakala Program Kesejahteraan Wilayah dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warga Wilayah Persekutuan melalui aktiviti-aktiviti yang berteraskan patriotisme, perpaduan dan integrasi kaum, pembangunan kemahiran, peningkatan taraf hidup dan pemberian subsidi.
- Program Ekonomi Belia pula menjurus kepada pemberian bantuan modal, tapak perniagaan dan latihan kemahiran kepada usahawan muda di Wilayah Persekutuan untuk membantu meningkatkan taraf hidup mereka.
- Program Bas GoKL ini bertujuan untuk menyediakan kemudahan pengangkutan awam secara percuma kepada semua warga kota di Kuala Lumpur disamping itu program ini juga merupakan satu inisiatif untuk menggalakkan industri pelancongan di Kuala Lumpur. Sebanyak 6 laluan telah dibuka untuk perkhidmatan bas ini sekitar Kuala Lumpur.
- Bagi Program Van Wilayah ianya dilaksanakan untuk memberikan kemudahan pengangkutan kepada warga Wilayah Persekutuan bagi tujuan kebajikan seperti urusan ke hospital, kematian, aktiviti amal dan keperluan-keperluan lain seperti menghantar anak ke institusi pengajian dan majlis-majlis keraian.
- Program Bas Medik pula menyediakan perkhidmatan klinik dan pusat pemeriksaan kesihatan percuma yang bergerak dalam kawasan Wilayah Persekutuan untuk warga Wilayah Persekutuan.
- Pelaksanaan Program Bantuan Peralatan Kesihatan adalah untuk membantu

menyalurkan sumbangan/ pinjaman bantuan kemudahan peralatan kesihatan kepada golongan yang memerlukan di Wilayah Persekutuan.

- Program Pembangunan Bakat dan Perniagaan OKU memberikan peluang kepada warga OKU untuk meningkatkan taraf hidup dengan menjana pendapatan atau hasil dari bakat/ kemahiran yang diperolehi. Setiap program yang dijalankan hanyalah dikhaskan kepada warga OKU sahaja dan mempunyai kebolehan untuk melakukan/ menghasilkan produk/ khidmat untuk menjana pendapatan.
- Program Tabung Bencana Labuan pula diwujudkan untuk menyediakan bantuan kepada warga Wilayah Persekutuan yang ditimpa bencana seperti banjir, kebakaran, ribut dan sebagainya. Sumbangan bantuan akan diberikan dalam bentuk pembaikpulihan rumah, sumbangan wang ehsan dan penyelenggaraan kemudahan awam.
- Program Infra Wilayah Labuan adalah bagi tujuan untuk menaiktaraf jalan simen di kampung – kampung di Labuan dan menaiktarafkan kemudahan jambatan kayu di Kg. Air untuk kemudahan perhubungan penduduk Kg. Air.
- Program Bantuan Pendidikan pula menyediakan bantuan dan insentif kepada anak WP yang ingin melanjutkan pelajaran ke IPTA/ IPTS. Disamping itu program ini juga Membantu pelajar sekolah menengah yang tidak berkemampuan dari segi kewangan dan pemakanan harian di sekolah dan meringankan beban perbelanjaan murid sekolah rendah untuk memulakan persekolahan bagi keluarga yang kurang berkemampuan.
- Program Bantuan Asas adalah satu program bantuan barangan keperluan asas harian kepada golongan yang layak. Program ini membantu meringankan beban perbelanjaan harian warga Wilayah Persekutuan daripada golongan B40 yang kurang berkemampuan.
- Program Sewa Beli Rumah membantu golongan yang kurang berkemampuan untuk memiliki rumah sendiri. YWP berperanan sebagai pemudahcara dalam proses pemilikan rumah secara sewa beli dengan kerjasama pihak DBKL dan institusi kewangan yang berkaitan.
- Hasil dapatan kajian kepuasaan pelanggan KWP 2019 juga menunjukkan bahawa 99.5% responden (2,688 orang) menyatakan bahawa pelaksanaan program kebajikan di Wilayah Persekutuan perlu diteruskan hanya 0.5% responden (14 orang) sahaja tidak bersetuju dengan kenyataan ini Dapatan ini jelas menunjukkan bahawa warga Wilayah Persekutuan sentiasa mengalu-alukan program - program kebajikan yang dianjurkan oleh pihak kementerian di bawah Inisiatif Wilayah Perduli. Oleh hal yang demikian pihak kementerian boleh meneruskan perlaksanaan program – program di bawah Inisiatif Wilayah Perduli dengan lebih meluas.

- Salah satu program anjuran kementerian yang mendapat sambutan yang sangat memberangsangkan daripada orang ramai terutamanya daripada warga Wilayah Persekutuan pada setiap tahun adalah Sambutan Hari Wilayah Persekutuan.
- Sambutan Hari Wilayah Persekutuan diadakan pada setiap 1 Februari bagi memperingati tarikh pengisytiharan Kuala Lumpur, Putrajaya dan Labuan sebagai Wilayah Persekutuan
- Sambutan pada tahun 2019 merupakan sambutan yang ke-15 selepas pengabungan ketiga-tiga Wilayah Persekutuan yang diletakkan di bawah pentadbiran Kementerian Wilayah Persekutuan yang ditubuhkan pada 27 Mac 2004.
- Dibawah naungan kerajaan baharu, tema Sambutan pada tahun ini adalah "Wilayah Perduli Harapan Dipenuhi". Tema ini dipilih sejajar dengan agenda kerajaan baharu yang ingin memberikan focus kepada keperluan dan kesejahteraan rakyat serta memenuhi harapan warga Wilayah Persekutuan.
- Sambutan Hari Wilayah Persekutuan ini memberikan peluang kepada komuniti di ketiga – tiga Wilayah Persekutuan untuk berjumpa dan beriteraksi dengan lebih dekat bersama dengan pemimpin serta merapatkan jurang diantara rakyat dan pemimpin.
- Sambutan pada tahun 2019 ini dilaksanakan secara sederhana bagi menyahut seruan kerajaan untuk mengamalkan konsep penjimatan namun bergitu program-program yang dilaksanakan di bawah Sambutan Hari Wilayah Persekutuan pada tahun ini mendapat sambutan yang sangat memberangsangkan daripada seluruh warga Wilayah Persekutan.
- Pada tahun ini sebanyak 21 program sempena Sambutan Hari Wilayah Persekutuan telah dianjurkan yang melibatkan penlibatan semua lapisan masyarakat yang terdiri daripada kanak-kanak, belia, dewasa dan tidak ketinggalan juga warga emas yang telah banyak menyumbang kepada pembangunan Wilayah Persekutuan selama ini. Program – program yang dianjurkan di bawah Sambutan Hari Wilayah Persekutuan ini disusun dan dirancang bagi memberikan yang positif kepada pembangunan modal insan warga Wilayah Persekutuan itu sendiri.
- Hasil dapatan kajian yang dilaksanakan oleh KWP menunjukkan bahawa bahawa 94.4% responden (2,552 orang) menyatakan bahawa program – program Hari Wilayah Persekutuan perlu diteruskan bagi tahun hadapan dan hanya 5.6% responden (150 orang) tidak bersetuju dengan kenyataan ini. Hasil dapatan ini jelas membuktikan bahawa warga Wilayah Persekutuan sentiasa mengalu-alukan

Sambutan Hari Wilayah Persekutuan ini akan terus memberikan sokongan yang padu kepada program – program yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang.

KESIMPULAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- Secara kesimpulannya, **92.79% warga Wilayah Persekutuan menyokong produk/program/perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Kementerian Wilayah Persekutuan** menjurus ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.
- Cadangan penambahbaikan adalah Kementerian perlu memperluaskan pelaksanaan produk/program kementerian di ketiga-tiga Wilayah supaya dapat dinikmati oleh semua warga wilayah.
- Program-program sedia ada perlu diteruskan dan aktiviti promosi dan publisiti untuk program - program yang sedia ada perlu dipertingkatkan untuk mendapat sokongan orang ramai terhadap program-program yang dianjurkan oleh kementerian.
- Bahagian Sosio Ekonomi perlu memberi perhatian kepada penyediaan rumah mampu milik Residensi Wilayah bagi warga Wilayah Persekutuan Putrajaya dan Wilayah Persekutuan Labuan memandangkan warga dari kedua-dua wilayah ini telah mempersoalkan mengapa masih belum ada pembangunan rumah mampu milik Residensi Wilayah di kedua-dua wilayah ini.
- Bahagian Sosio Ekonomi juga perlu memberikan fokus yang lebih banyak kepada program-program kebajikan melihat kepada sambutan yang sangat positif daripada warga Wilayah Persekutuan yang meminta kementerian untuk meneruskan program-program kebajikan di Wilayah Persekutuan.
- Bahagian Perancangan Strategik pula perlu memberikan penekanan dalam menyediakan pembekal produk Biodegradasi di Wilayah Persekutuan untuk menampung permintaan daripada golongan peniaga. Rata – rata peniaga menyuarakan permasalahan mereka bahawa mereka menghadapi kesukaran untuk mendapat bekalan barangan biodegradasi dan pembekal mengambil masa yang lama untuk membekalkan barangan yang diminta oleh peniaga disebabkan stok barangan yang agak terhad terutama sekali di Wilayah Persekutuan Labuan.

