

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
MESRA HARI BERTEMU PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI SIRI 3 2023**

1. PENDAHULUAN

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak melaksanakan Kajian kaji selidik bagi MESRA Hari Bertemu Pelanggan Siri 3 Tahun 2023. Kajian ini dilaksanakan bagi menilai kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan di kalangan pelanggan yang hadir ke program siri ini. Hasil kajian akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak untuk rujukan pihak pentadbiran dan pengurusan tertinggi. Objektif kajian ini adalah sebagai usaha kepuasan pelanggan melalui borang kaji selidik bagi penambahbaikan perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak yang disediakan kepada rakyat yang sentiasa berada dalam keadaan terbaik.

2. SASARAN KAJIAN

Mencapai **90.0%** tahap kepuasan pelanggan.

3. PENCAPAIAN KAJIAN

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratus Pencapaian
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	98.0%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	2.0%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 98.0% berpuas hati dan 2.0 % tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 17 orang pelanggan yang hadir ke program MESRA Hari Bertemu Pelanggan Kerajaan Negeri Perak.

4. ANALISA KAJIAN

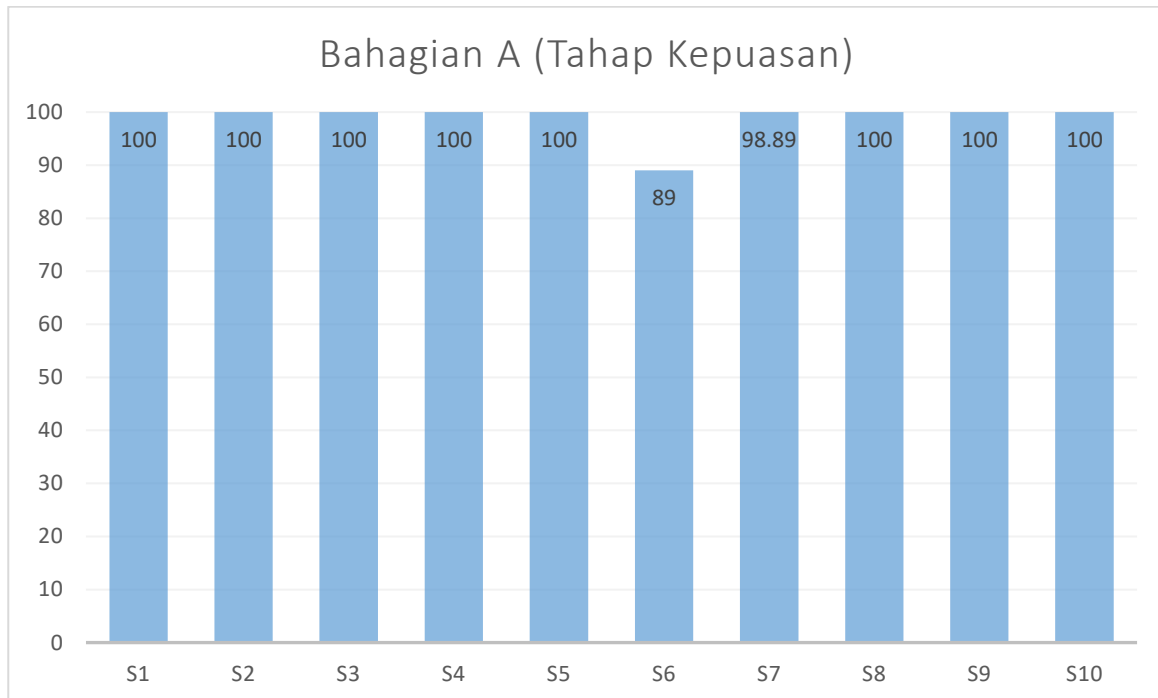
4.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN A)

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	17	100	0	0
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan kakitangan semasa berurusan?	17	100	0	0
3	Adakah pegawai dan kakitangan berkemahiran dan cekap menjalankan tugas?	17	100	0	0
4	Adakah medium komunikasi yang digunakan baik?	17	100	0	0
5	Adakah maklumat yang diberikan dan diterima memenuhi permintaan anda?	17	100	0	0
6	Adakah aduan/pertanyaan/cadangan yang dikemukakan diselaraskan oleh pegawai bertugas dalam tempoh masa yang sesuai?	15	89	2	11
7	Adakah pegawai bertugas mematuhi piagam pelanggan yang telah ditetapkan?	17	100	0	0
8	Adakah perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan aduan/pertanyaan/cadangan anda?	17	100	0	0
9	Adakah layanan yang diberikan di setiap kaunter sama rata kepada anda?	17	100	0	0
10	Adakah anda berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan?	17	100	0	0

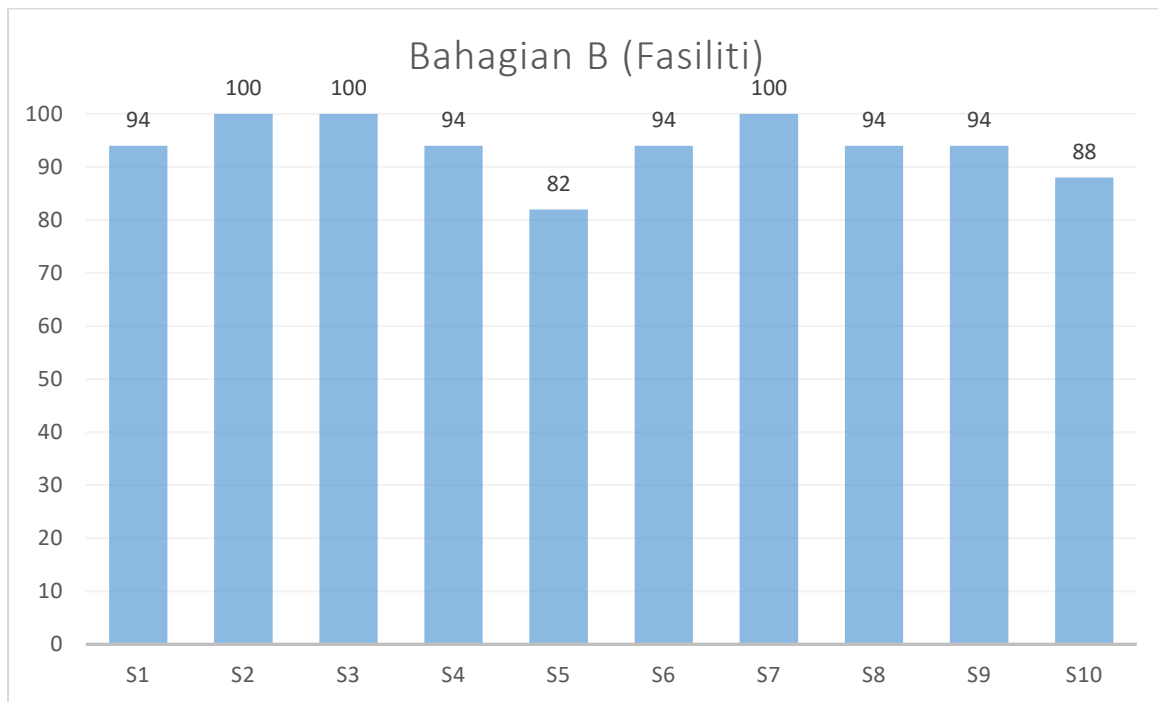
4.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN B)

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Adakah perkhidmatan yang diberikan mengikut masa yang ditetapkan?	16	94	1	6
2	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	17	100	0	0
3	Adakah ruang menunggu yang disediakan adalah selesa dan memuaskan hati anda?	17	100	0	0
4	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	16	94	1	6
5	Adakah tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai memuaskan anda?	14	82	3	8
6	Fasiliti yang disediakan memuaskan anda?	16	94	1	6
7	Susun atur ruang menunggu kemas, bersih dan teratur?	17	100	0	0
8	Membekalkan maklumat yang diperlukan mengikut tempoh masa yang sesuai?	16	94	1	6
9	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan?	16	94	1	6
10	Prosedur perkhidmatan dan penggunaan borang yang tidak rumit?	15	88	2	2

5.0 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN A)



5.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN B)



6.0 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN MENGIKUT BAHAGIAN A (TAHAP KEPUASAN)

Bil.	Soalan	Ya	Tidak
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	17	0
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan kakitangan semasa berurusan?	17	0
3	Adakah pegawai dan kakitangan berkemahiran dan cekap menjalankan tugas?	17	0
4	Adakah medium komunikasi yang digunakan baik?	17	0
5	Adakah maklumat yang diberikan dan diterima memenuhi permintaan anda?	17	0
6	Adakah aduan/pertanyaan/cadangan yang dikemukakan diselaraskan oleh pegawai bertugas dalam tempoh masa yang sesuai?	15	2
7	Adakah pegawai bertugas mematuhi piagam pelanggan yang telah ditetapkan?	17	0
8	Adakah perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan aduan/pertanyaan/cadangan anda?	17	0
9	Adakah layanan yang diberikan di setiap kaunter sama rata kepada anda?	17	0
10	Adakah anda berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan?	17	0

**6.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN
MENGIKUT BAHAGIAN B (FASILITI)**

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Adakah perkhidmatan yang diberikan mengikut masa yang ditetapkan?	16	1
2	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	17	0
3	Adakah ruang menunggu yang disediakan adalah selesa dan memuaskan hati anda?	17	0
4	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	16	1
5	Adakah tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai memuaskan anda?	14	3
6	Fasiliti yang disediakan memuaskan anda?	16	1
7	Susun atur ruang menunggu kemas,bersih dan teratur?	17	0
8	Membekalkan maklumat yang diperlukan mengikut tempoh masa yang sesuai?	16	1
9	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan?	16	1
10	Prosedur perkhidmatan dan penggunaan borang yang tidak rumit?	15	2

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

Secara keseluruhan, cadangan yang diterima daripada responden yang mengisi borang kajian sangat memuaskan. Program ini juga diharapkan dapat diadakan pada setiap bulan agar dapat memudahkan rakyat untuk membuat aduan. Walaubagaimanapun, terdapat beberapa penambahbaikan yang perlu diatasi oleh pihak penganjur iaitu antaranya seperti menggunakan nombor giliran bagi setiap booth supaya tiada berlaku pemotongan giliran oleh pelanggan lain. Selain itu, pelanggan juga mengharapkan agar dihadkan masa berjumpa dengan MB agar pelanggan lain tidak menunggu terlalu lama. Semua cadangan dan maklumbalas daripada para pelanggan ini akan cuba diatasi dan diperbaiki untuk siri yang seterusnya.

7. RUMUSAN

Kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan yg hadir ke Program MESRA Hari Bertemu Pelanggan sebanyak 98.0 %. Sehubungan itu, adalah disarankan agar kesemua pelanggan yang hadir berurusan disantuni dengan baik dan efisien. Adalah diharapkan usaha ini dapat memuaskan hati pelanggan seterusnya dapat memastikan program ini dapat berjalan dengan lancar dan menjadi saluran yang betul untuk para pelanggan menyampaikan aduan mereka.