

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN  
MESRA HARI BERTEMU PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK  
BAGI SIRI 5 2023**

**1. PENDAHULUAN**

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak melaksanakan Kajian kaji selidik bagi Program MESRA Hari Bertemu Pelanggan Siri 5 Tahun 2023 di Stadium Indera Mulia, Ipoh. 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 melebihi **90.0%** tahap kepuasan pelanggan.

**3. PENCAPAIAN KAJIAN**

<b>Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik</b>	<b>Peratus Pencapaian</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	<b>99.8%</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	<b>0.12%</b>

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 99.8% berpuas hati dan 0.12% tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 123 orang pelanggan yang hadir ke Program MESRA Hari Bertemu Pelanggan Kerajaan Negeri Perak.

#### 4. ANALISA KAJIAN

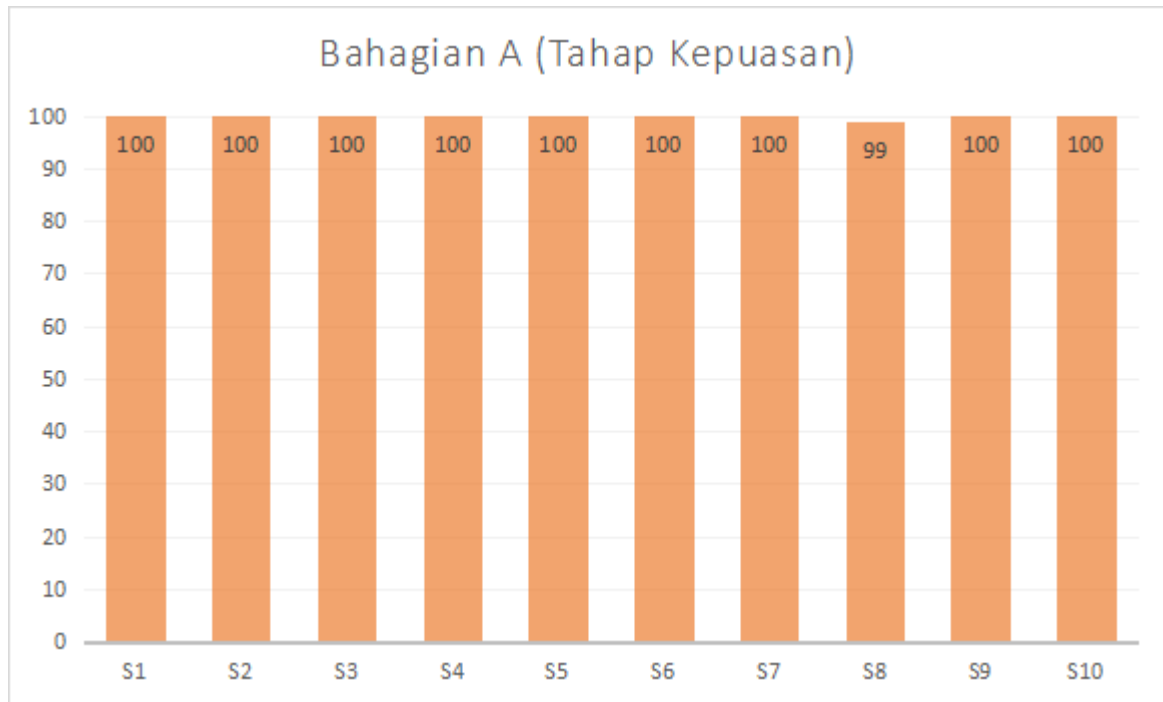
##### 4.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN A)

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	123	100	0	0
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan kakitangan semasa berurusan?	123	100	0	0
3	Adakah pegawai dan kakitangan berkemahiran dan cekap menjalankan tugas?	123	100	0	0
4	Adakah medium komunikasi yang digunakan baik?	123	100	0	0
5	Adakah maklumat yang diberikan dan diterima memenuhi permintaan anda?	123	100	0	0
6	Adakah aduan/pertanyaan/cadangan yang dikemukakan diselaraskan oleh pegawai bertugas dalam tempoh masa yang sesuai?	123	100	0	0
7	Adakah pegawai bertugas mematuhi piagam pelanggan yang telah ditetapkan?	123	100	0	0
8	Adakah perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan aduan/pertanyaan/cadangan anda?	122	99	1	0.45
9	Adakah layanan yang diberikan di setiap kaunter sama rata kepada anda?	123	100	0	0
10	Adakah anda berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan?	123	100	0	0

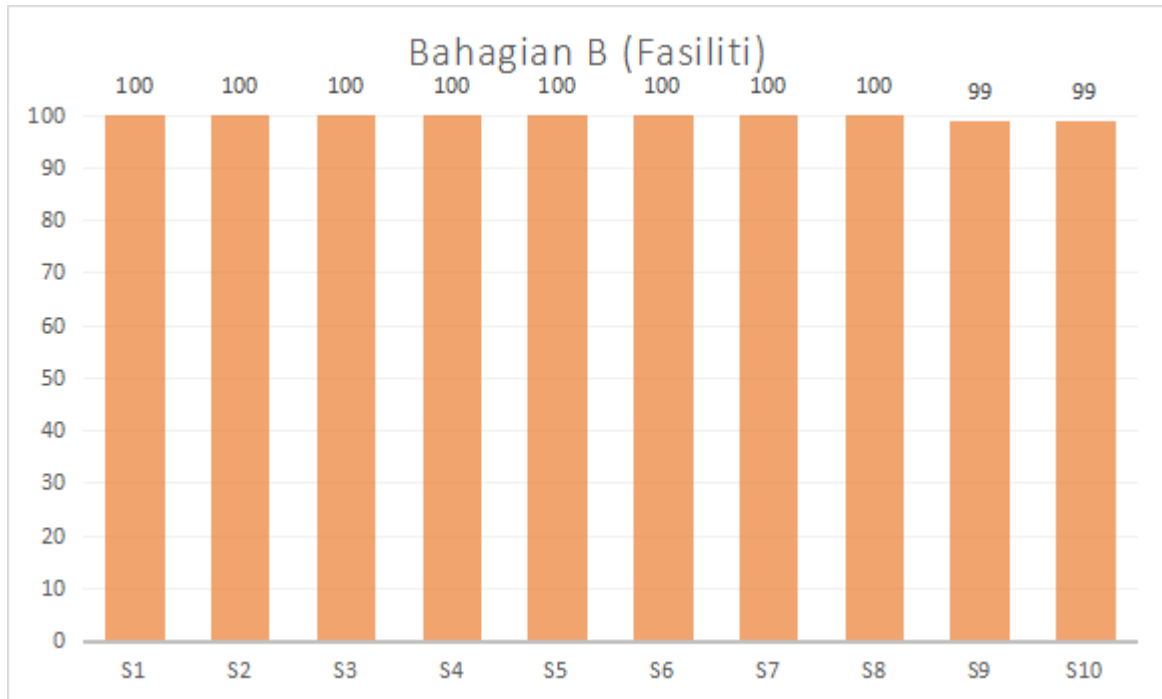
#### 4.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN (BAHAGIAN B)

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Adakah perkhidmatan yang diberikan mengikut masa yang ditetapkan?	123	100	0	0
2	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	123	100	0	0
3	Adakah ruang menunggu yang disediakan adalah selesa dan memuaskan hati anda?	123	100	0	0
4	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	123	100	0	0
5	Adakah tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai memuaskan anda?	123	100	0	0
6	Fasiliti yang disediakan memuaskan anda?	123	100	0	0
7	Susun atur ruang menunggu kemas, bersih dan teratur?	123	100	0	0
8	Membekalkan maklumat yang diperlukan mengikut tempoh masa yang sesuai?	123	100	0	0
9	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan?	122	99	1	0.45
10	Prosedur perkhidmatan dan penggunaan borang yang tidak rumit?	122	99	1	0.45

**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)**

<b>Bil.</b>	<b>Soalan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	123	0
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh petugas dan kakitangan semasa berurusan?	123	0
3	Adakah pegawai dan kakitangan berkemahiran dan cekap menjalankan tugas?	123	0
4	Adakah medium komunikasi yang digunakan baik?	123	0
5	Adakah maklumat yang diberikan dan diterima memenuhi permintaan anda?	123	0
6	Adakah aduan/pertanyaan/cadangan yang dikemukakan diselaraskan oleh pegawai bertugas dalam tempoh masa yang sesuai?	123	0
7	Adakah pegawai bertugas mematuhi piagam pelanggan yang telah ditetapkan?	123	0
8	Adakah perkhidmatan yang diberikan bersesuaian dengan aduan/pertanyaan/cadangan anda?	122	1
9	Adakah layanan yang diberikan di setiap kaunter sama rata kepada anda?	123	0
10	Adakah anda berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan?	123	0

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Adakah perkhidmatan yang diberikan mengikut masa yang ditetapkan?	123	0
2	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	123	0
3	Adakah ruang menunggu yang disediakan adalah selesa dan memuaskan hati anda?	123	0
4	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	123	0
5	Adakah tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai memuaskan anda?	123	0
6	Fasiliti yang disediakan memuaskan anda?	123	0
7	Susun atur ruang menunggu kemas,bersih dan teratur?	123	0
8	Membekalkan maklumat yang diperlukan mengikut tempoh masa yang sesuai?	123	0
9	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan?	122	1
10	Prosedur perkhidmatan dan penggunaan borang yang tidak rumit?	122	1

## **6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN**

Secara keseluruhan, cadangan yang diterima daripada responden yang mengisi borang kajian sangat memuaskan. Kebanyakan responden berpuas hati dengan layanan dan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak penganjur dan berharap program ini dapat diadakan pada setiap bulan agar dapat memudahkan rakyat untuk membuat aduan dan berjumpa dengan YAB Menteri Besar dengan lebih kerap. Walaubagaimanapun, terdapat beberapa penambahbaikan yang perlu diambil tindakan oleh pihak penganjur berdasarkan cadangan dan ulasan yang diberikan oleh pelanggan yang hadir iaitu antaranya seperti menyediakan borang kajian kepuasan pelanggan dengan jawapan yang boleh ditanda dengan skala untuk menggantikan jawapan “Ya” atau “Tidak”. 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 99.8%. 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.