

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak

Tempoh Kajian
01 Oktober 2020 - 31 Disember 2020

Pautan Kajian:
[HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/FORMS/D/1F2M5RTGGL12NKMLX-QUXAE5IXT8QNYIFM7BEVYHOYO/EDIT?USP=SHARING](https://docs.google.com/forms/d/1F2M5RTGGL12NKMLX-QUXAE5IXT8QNYIFM7BEVYHOYO/edit?usp=sharing)



www.perak.gov.my

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH OKTOBER 2020 SEHINGGA DISEMBER 2020**

1. PENDAHULUAN

Bahagian Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak bagi menilai kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan di Pentadbiran 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 untuk memastikan kepuasan pelanggan di Pentadbiran ini berada di tahap optimum melalui pelaksanaan usaha penambahbaikan secara berterusan supaya sistem penyampaian perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak yang disediakan kepada rakyat senantiasa berada di tahap yang terbaik.

2. SASARAN KAJIAN

Mencapai 85% tahap kepuasan pelanggan.

3. PENCAPAIAN KAJIAN

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratus Pencapaian
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	99.80%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.20%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 99.80% berpuas hati dan 0.20% tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 341 orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **341** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **292** orang bekerja, **6** orang tidak bekerja, **20** orang pelajar, **22** orang warga emas dan **1** orang kelainan upaya. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut:-

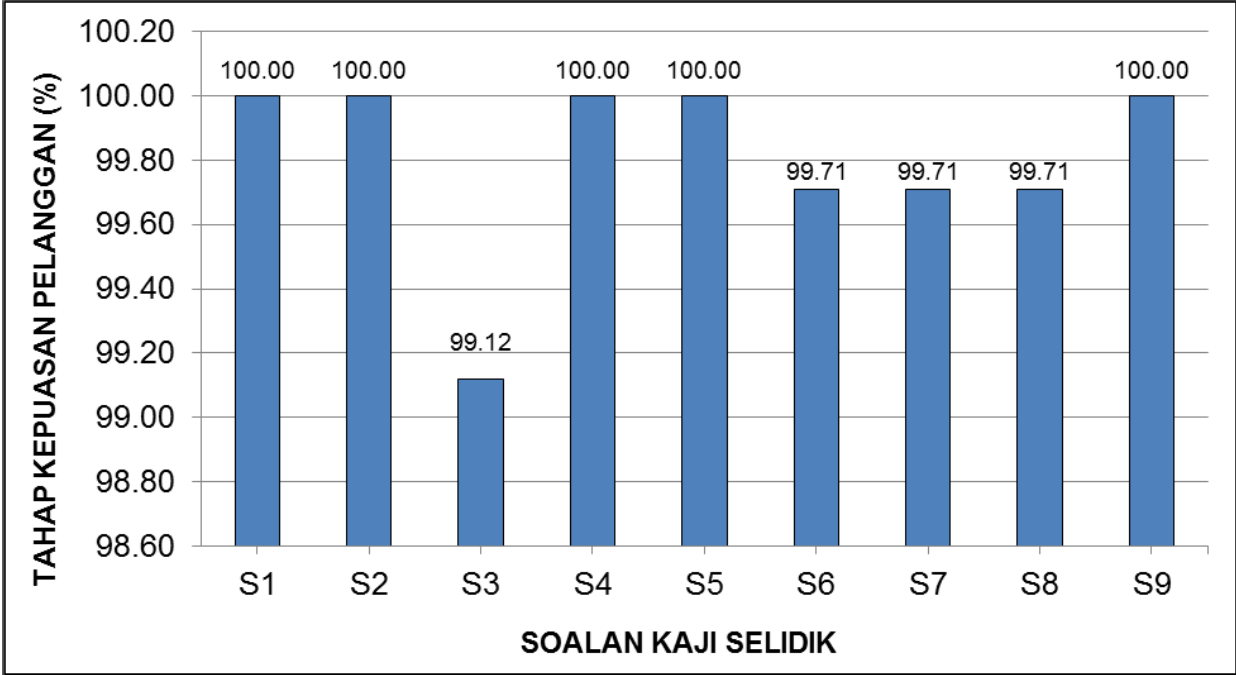
Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1	Unit Perancang Ekonomi Negeri	18
2	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	42
3	Bahagian Pengurusan Maklumat	13
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	47
5	Bahagian Korporat	12
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	13
7	Bahagian Dewan Negeri & MMK	18
8	Pejabat Menteri Besar	20
9	Bahagian Audit Dalam	5
10	Bendahari Negeri	6
11	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	98
12	Pejabat Exco	13
13	Pejabat Kewangan Negeri	11
14	Unit Integriti	1
15	Penasihat Undang-Undang Negeri	15
16	Setiausaha Kerajaan Negeri	9
17	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
JUMLAH RESPONDEN		341

5. ANALISA KAJIAN

5.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?	341	100	0	0.00
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	341	100	0	0.00
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	338	99.12	3	0.88
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	341	100	0	0.00
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	341	100	0	0.00
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	340	99.71	1	0.29
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	340	99.71	1	0.29
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	340	99.71	1	0.29
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	341	100	0	0.00

5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN

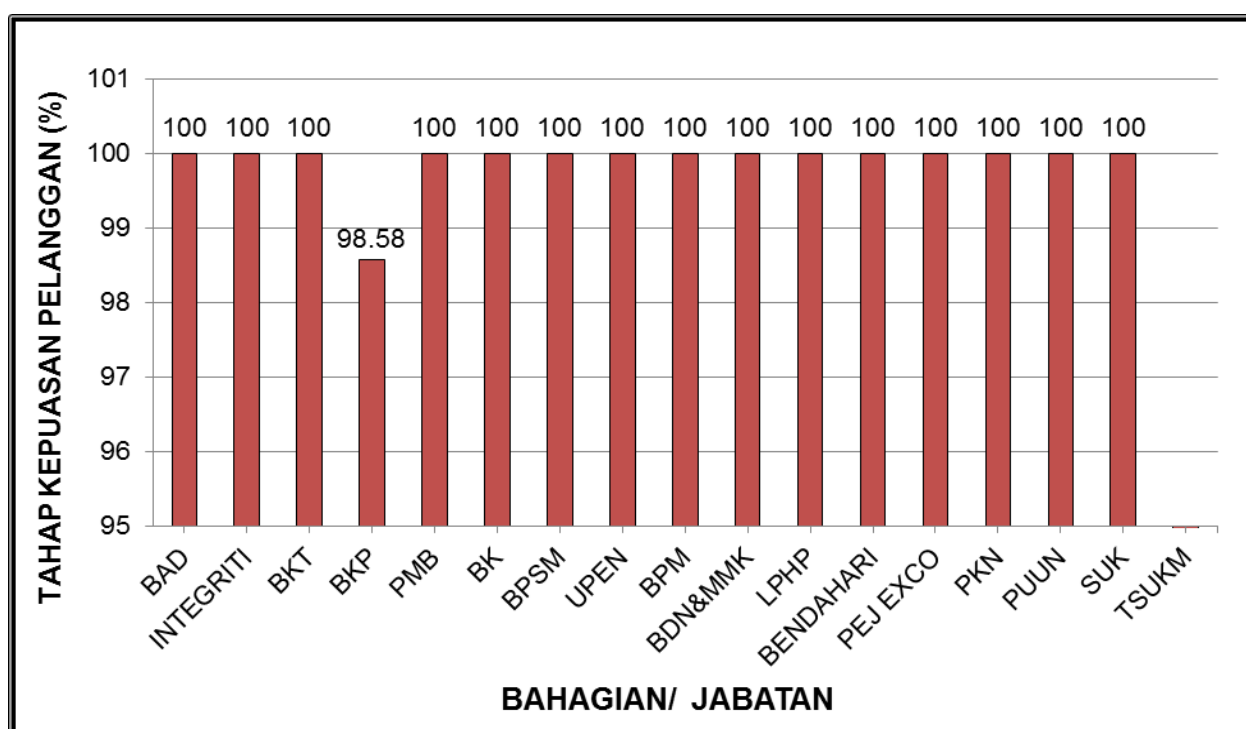


5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1	Bahagian Audit Dalam	5	100	0.00
2	Unit Integriti	1	100	0.00
3	Bahagian Kerajaan Tempatan	13	100	0.00
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	47	98.58	1.42
5	Pejabat Menteri Besar	20	100	0.00
6	Bahagian Korporat	12	100	0.00
7	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	42	100	0.00
8	Unit Perancang Ekonomi Negeri	18	100	0.00
9	Bahagian Pengurusan Maklumat	13	100	0.00
10	Bahagian Dewan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan	18	100	0.00
11	Lembaga Perumahan dan Hartanah Perak	98	100	0.00

12	Bendahari Negeri	6	100	0.00
13	Pejabat Exco	13	100	0.00
14	Kewangan Negeri	11	100	0.00
15	Penasihat Undang - Undang	15	100	0.00
16	Setiausaha Kerajaan Negeri	9	100	0.00
17	Timbalan Setiausaha Kerajaan	0	0.00	0.00

5.2.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN/ JABATAN



5.3 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

1. Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	47	0
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	341	0

2. Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	47	0
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	341	0

3. Tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	44	3
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	338	3

4. Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	47	0
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	341	0

5. Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	47	0
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	341	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	46	1
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	340	1

7. Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	46	1
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	340	1

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	46	1
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	340	1

9. Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	18	0
2	PSM	42	0
3	BPM	13	0
4	BKP	47	0
5	KORPORAT	12	0
6	BKT	13	0
7	MMK	18	0
8	PYABMB	20	0
9	AUDIT DALAM	5	0
10	BENDAHARI	6	0
11	LPHP	98	0
12	EXCO	13	0
13	KEWANGAN	11	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	15	0
16	PEJABAT YB SUK	9	0
17	TSUK (M)	0	0
	JUMLAH	341	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

Tiada sebarang ulasan dan cadangan yang direkodkan.

7. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak 99.80 peratus (%). Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan bahagian yang dikunjungi adalah berada di dalam julat 100 peratus (%) sehingga 98.58 peratus (%). Daripada data yang diperolehi, merujuk kepada soalan kaji selidik, tahap kepuasan pelanggan yang terendah iaitu sebanyak 99.12 peratus (%) adalah melibatkan soalan kaji selidik berhubung tempoh masa menunggu untuk bertemu dan berurusan dengan pegawai. Sehubungan itu, adalah disarankan supaya setiap bahagian di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak memastikan kesemua pelanggan yang hadir berurusan disantuni dengan cepat dan efisien bagi memuaskan hati pelanggan seterusnya dapat memastikan sistem penyampaian perkhidmatan di Pentadbiran ini berada di tahap yang cemerlang.