

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JANUARI 2021 SEHINGGA MAC 2021**

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'	99.57%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.43%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 99.57% berpuas hati dan 0.43% tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 129 orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **129** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **85** orang bekerja, **3** orang tidak bekerja, **25** orang pelajar, **15** 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	8
2	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	38
3	Bahagian Pengurusan Maklumat	3
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	25
5	Bahagian Korporat	7
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	2
7	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4
8	Pejabat Menteri Besar	13
9	Bahagian Audit Dalam	1
10	Bendahari Negeri	2
11	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	6
12	Pejabat Exco	7
13	Pejabat Kewangan Negeri	3

14	Unit Integriti	1
15	Penasihat Undang-Undang Negeri	4
16	Setiausaha Kerajaan Negeri	4
17	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1
JUMLAH RESPONDEN		129

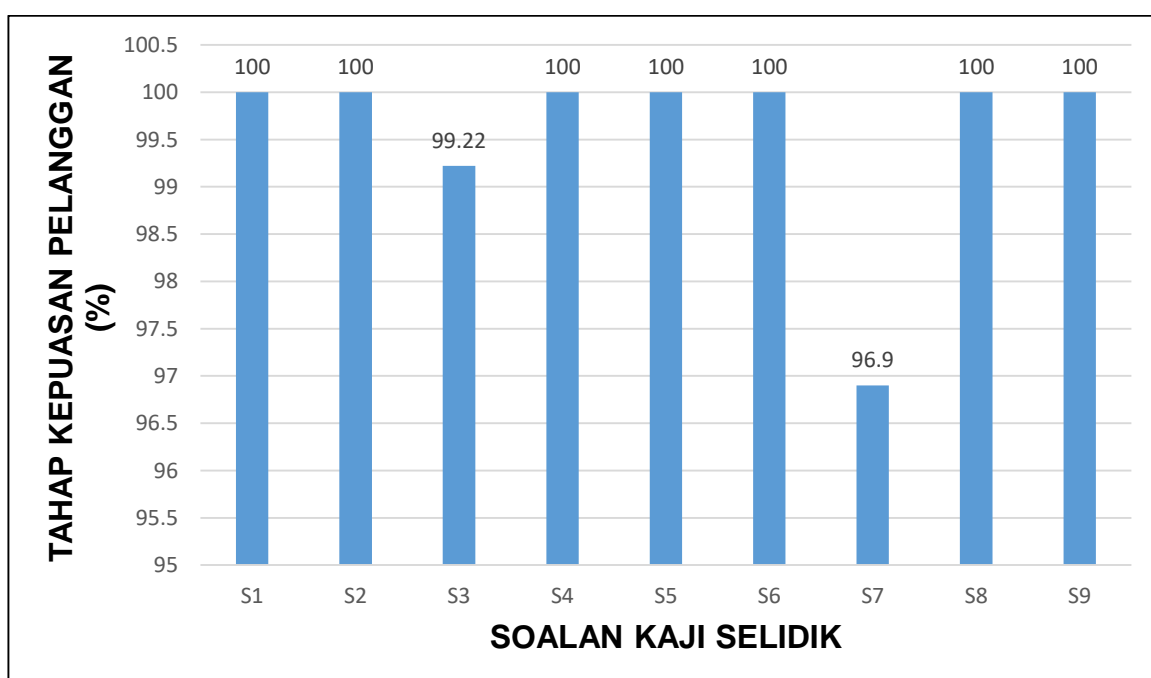
5. ANALISA KAJIAN

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?	129	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	129	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	128	99.22	1	0.78
4	Adakah maklumat yang diperoleh daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	129	100	0	100

5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	129	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	129	100	0	100
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	125	96.90	4	3.10
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	129	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	129	100	0	100

5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN

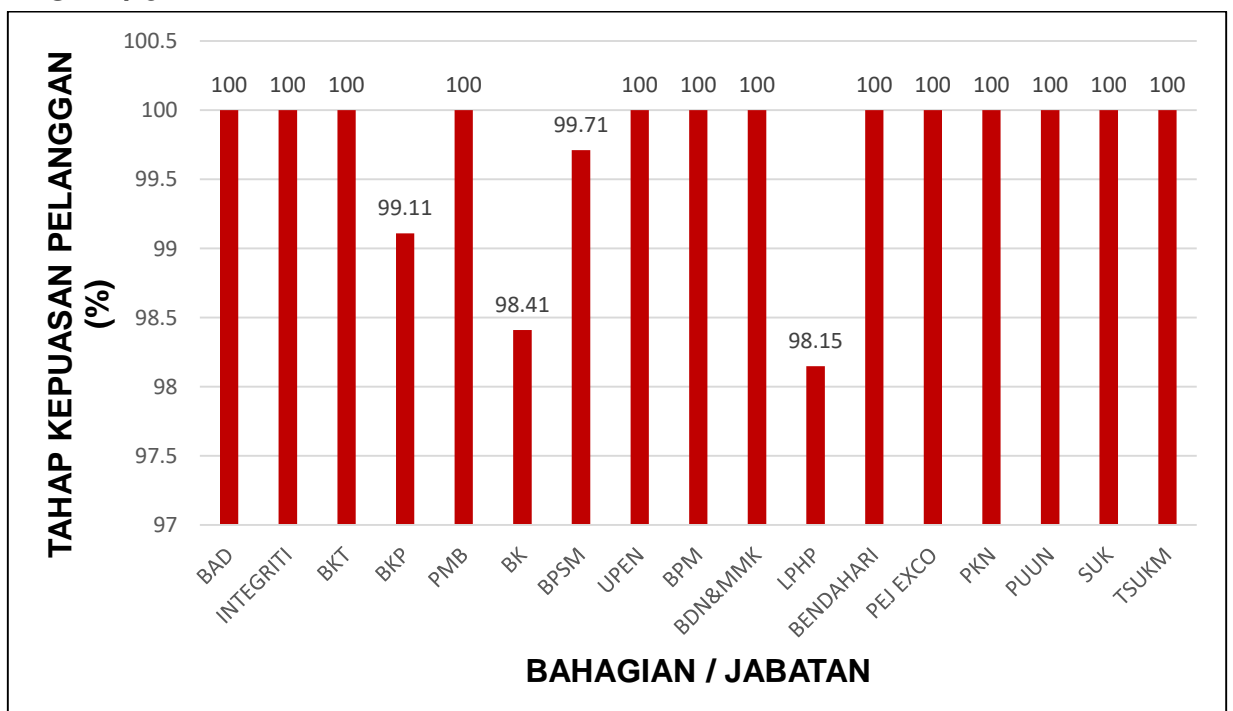


5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1	Bahagian Audit Dalam	1	100	0.00
2	Unit Integriti	1	100	0.00
3	Bahagian Kerajaan Tempatan	2	100	0.00
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	25	99.11	0.89
5	Pejabat Menteri Besar	13	100	0.00
6	Bahagian Korporat	7	98.41	1.59
7	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	38	99.71	0.29
8	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	100	0.00
9	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	100	0.00
10	Bahagian Dewan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan	4	100	0.00

11	Lembaga Perumahan dan Hartanah Perak	6	98.15	1.85
12	Bendahari Negeri	2	100	0.00
13	Pejabat Exco	7	100	0.00
14	Kewangan Negeri	3	100	0.00
15	Penasihat Undang - Undang	4	100	0.00
16	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	100	0.00
17	Timbalan Setiausaha Kerajaan	1	100	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	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	24	1
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	128	1

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	37	1
3	BPM	3	0
4	BKP	24	1
5	KORPORAT	6	1
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	5	1
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	125	4

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	38	0
3	BPM	3	0
4	BKP	25	0
5	KORPORAT	7	0
6	BKT	2	0
7	MMK	4	0
8	PYABMB	13	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	6	0
12	EXCO	7	0
13	KEWANGAN	3	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	4	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	129	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 99.57 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 99.22 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.