

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JULAI 2021 SEHINGGA SEPTEMBER 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 90% 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 78 orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **78** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **65** orang bekerja, **1** orang tidak bekerja, **5** orang pelajar, **5** orang warga emas dan **2** orang kelainan upaya. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti beriku :-

Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1	Bahagian Khidmat Pengurusan	19
2	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	17
3	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	7
4	Pejabat Kewangan Negeri	5
5	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4
6	Penasihat Undang-Undang Negeri	4
7	Bahagian Kerajaan Tempatan	3
8	Bahagian Dewan Negeri & MMK	3
9	Pejabat Exco	3
10	Setiausaha Kerajaan Negeri	3
11	Bahagian Korporat	2
12	Pejabat Menteri Besar	2
13	Bendahari Negeri	2
14	Bahagian Pengurusan Maklumat	1
15	Bahagian Audit Dalam	1
16	Unit Integriti	1
17	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	1
JUMLAH RESPONDEN		78

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?	78	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	78	100	0	100
3	Tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas?	78	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	78	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	78	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	78	100	0	100
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	75	96.15	3	3.85
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	78	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	78	100	0	100

5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN

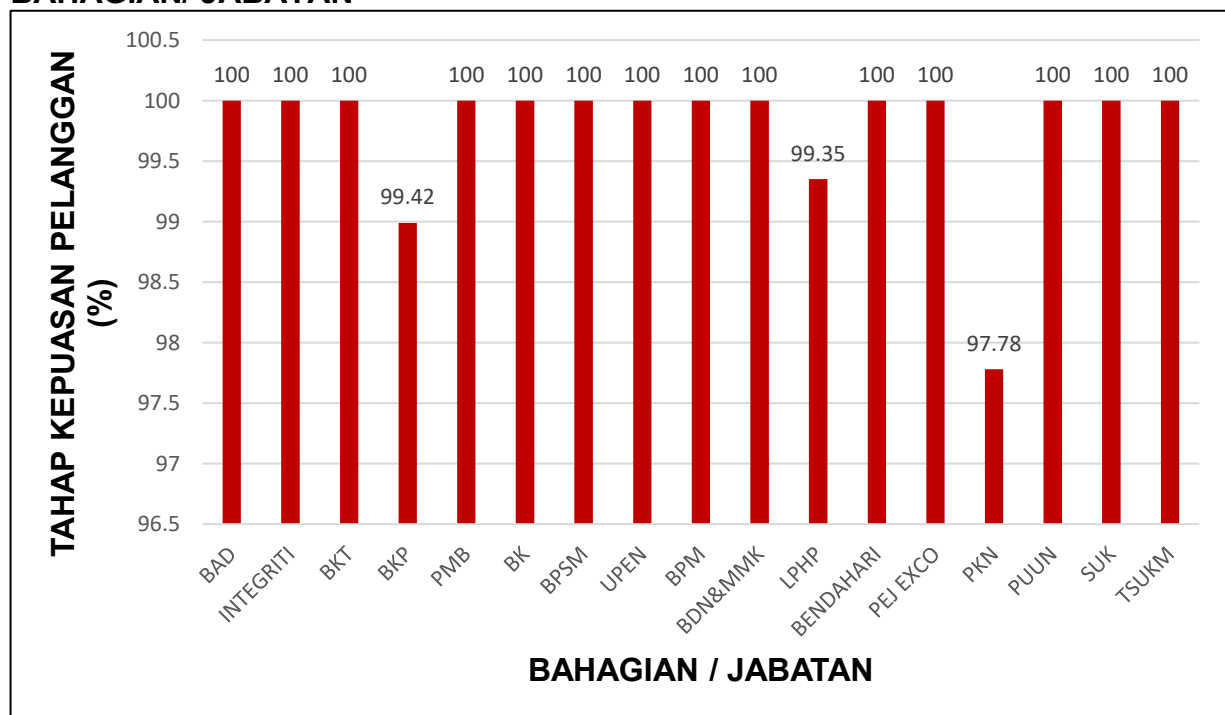


5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

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	3	100	0.00
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	19	99.42	0.58
5	Pejabat Menteri Besar	2	100	0.00
6	Bahagian Korporat	2	100	0.00
7	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	7	100	0.00
8	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	100	0.00
9	Bahagian Pengurusan Maklumat	1	100	0.00

10	Bahagian Dewan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan	3	100	0.00
11	Lembaga Perumahan dan Hartanah Perak	17	99.35	0.65
12	Bendahari Negeri	2	100	0.00
13	Pejabat Exco	3	100	0.00
14	Kewangan Negeri	5	97.78	2.22
15	Penasihat Undang - Undang	4	100	0.00
16	Setiausaha Kerajaan Negeri	3	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	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	18	1
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	16	1
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	4	1
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	75	3

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	UPEN	4	0
2	PSM	7	0
3	BPM	1	0
4	BKP	19	0
5	KORPORAT	2	0
6	BKT	3	0
7	MMK	3	0
8	PYABMB	2	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	2	0
11	LPHP	17	0
12	EXCO	3	0
13	KEWANGAN	5	0
14	UNIT INTEGRITI	1	0
15	PUU	4	0
16	PEJABAT YB SUK	3	0
17	TSUK (M)	1	0
	JUMLAH	78	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 97.78 peratus (%). Daripada data yang diperolehi, merujuk kepada soalan kaji selidik, tahap kepuasan pelanggan yang terendah iaitu sebanyak 96.15 peratus (%) adalah melibatkan soalan kaji selidik berhubung papan tanda tunjuk arah di Bangunan Perak Darul Ridzuan. 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.