

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JULAI 2022 SEHINGGA SEPTEMBER 2022**

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 sebagai usaha untuk menilai kepuasan pelanggan melalui borang kaji selidik bagi penambahbaikan perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak yang disediakan kepada rakyat senantiasanya 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'	98.96%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	1.04%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak 98.96% berpuas hati dan 1.04% tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai 43 orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **43** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **41** orang bekerja, **2** orang pelajar. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

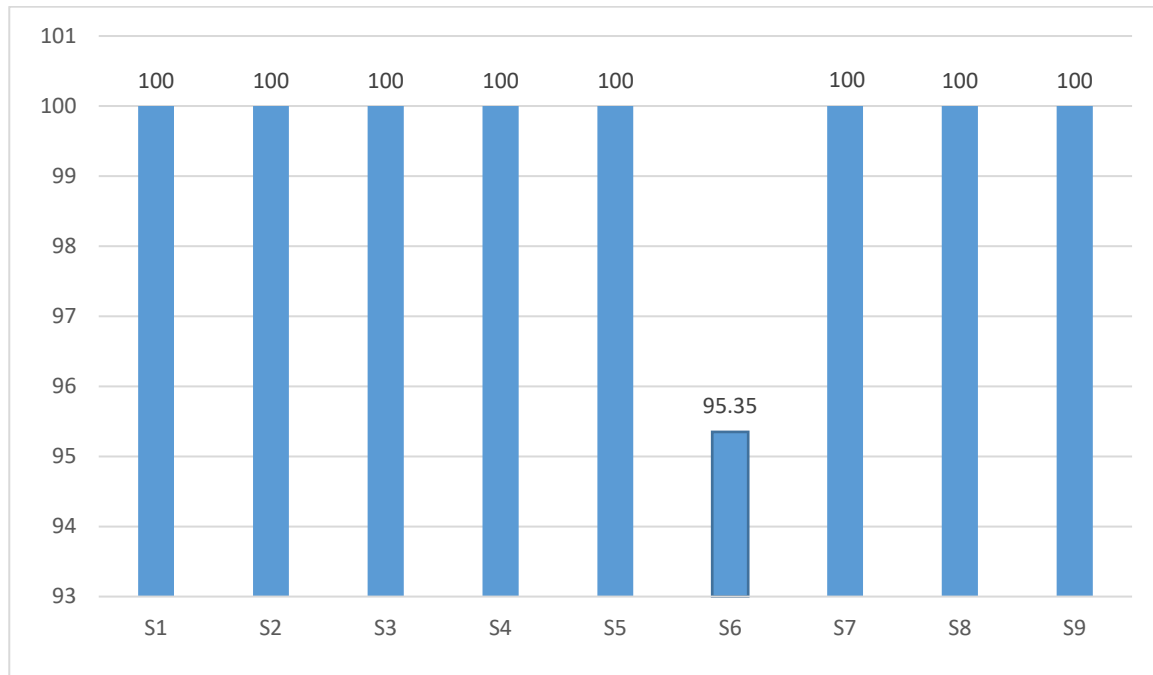
Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	3
2.	Bahagian Audit Dalam	0
3.	Bendahari Negeri	0
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	1
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	1
9.	Bahagian Korporat	2
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4
12.	Pejabat Exco	4
13.	Pejabat Kewangan Negeri	1
14.	Pejabat Menteri Besar	4
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	9
17.	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2
JUMLAH RESPONDEN		43

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?	43	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	43	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	43	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperoleh daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	43	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	43	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	39	90.7	4	9.30
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	43	100	0	100
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	43	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	43	100	0	100

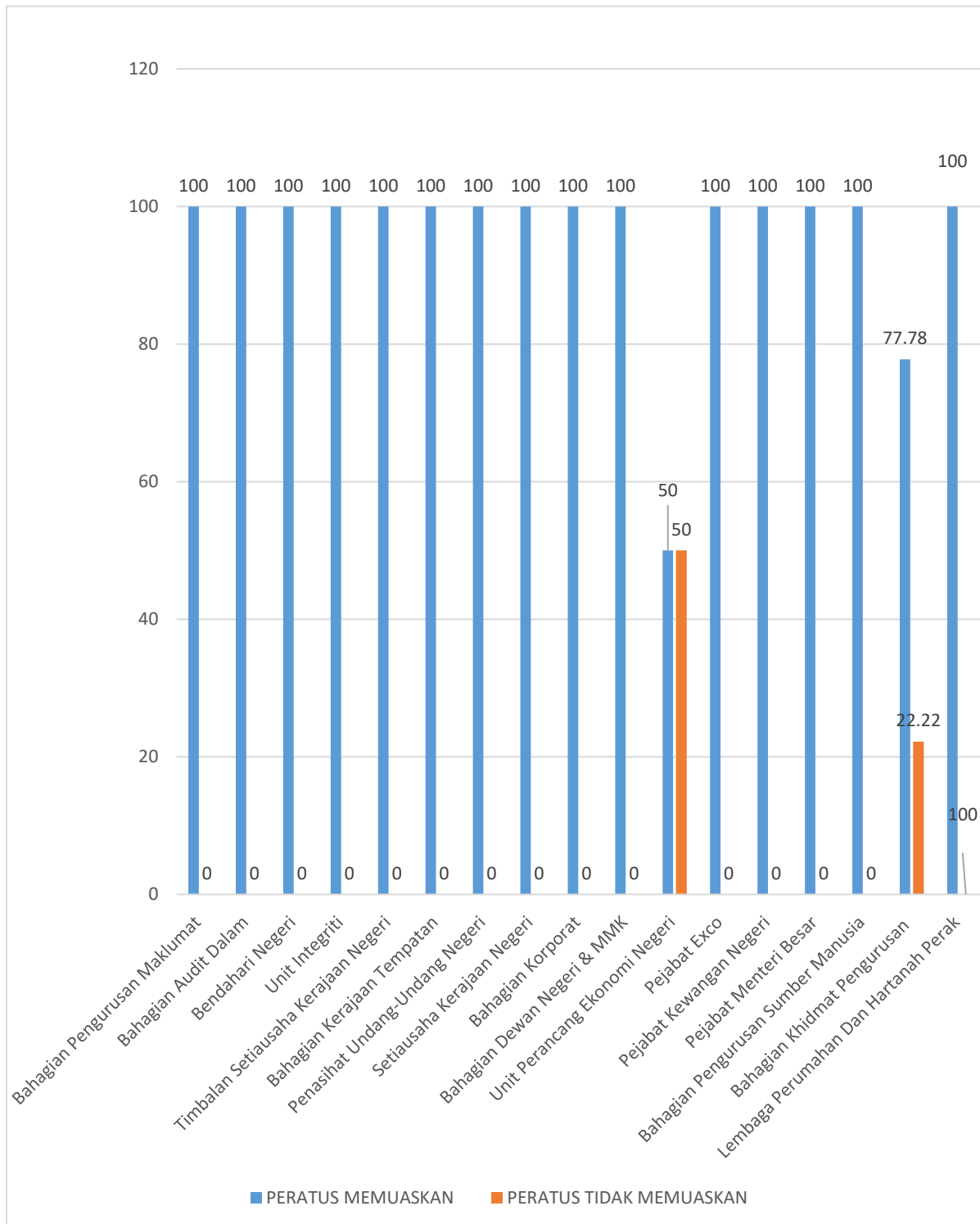
5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	100%	0%
2.	Bahagian Audit Dalam	0	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	0	100%	0%
4.	Unit Integriti	0	100%	0%
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	100%	0%
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	2	100%	0%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	50%	50 %
12.	Pejabat Exco	4	100%	0%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	1	100%	0%
14.	Pejabat Menteri Besar	4	100%	0%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	3	100%	0%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	77.78	22.22%
17.	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	100%	0%

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	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0

16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0

15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0

14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0

13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0

12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	0	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	1	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	2	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	2	2

12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	4	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	2
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	10	0
	JUMLAH	39	4

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0

11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0
9	Bahagian Korporat	2	0

10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	1	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	1	0

9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	4	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	4	0
12	Pejabat Exco	4	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	1	0
14	Pejabat Menteri Besar	4	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	6	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	9	0
17	Lembaga Perumahan Dan Hartanah Perak	2	0
	JUMLAH	43	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- En. Shahir dan En. Khairuddin sangat prihatin dalam memberi perkhidmatan yang cukup bagus.

7. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak 98.96 peratus (%). 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.