

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK  
BAGI TEMPOH JANUARI 2023 SEHINGGA MAC 2023**

**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 95% tahap kepuasan pelanggan.

**3. PENCAPAIAN KAJIAN**

<b>Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik</b>	<b>Peratus Pencapaian</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	<b>99.52%</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	<b>0.48%</b>

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **99.52%** berpuas hati dan **0.48%** tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **93** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

#### 4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **93** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **87** orang bekerja, **4** orang pelajar dan **2** orang warga emas. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

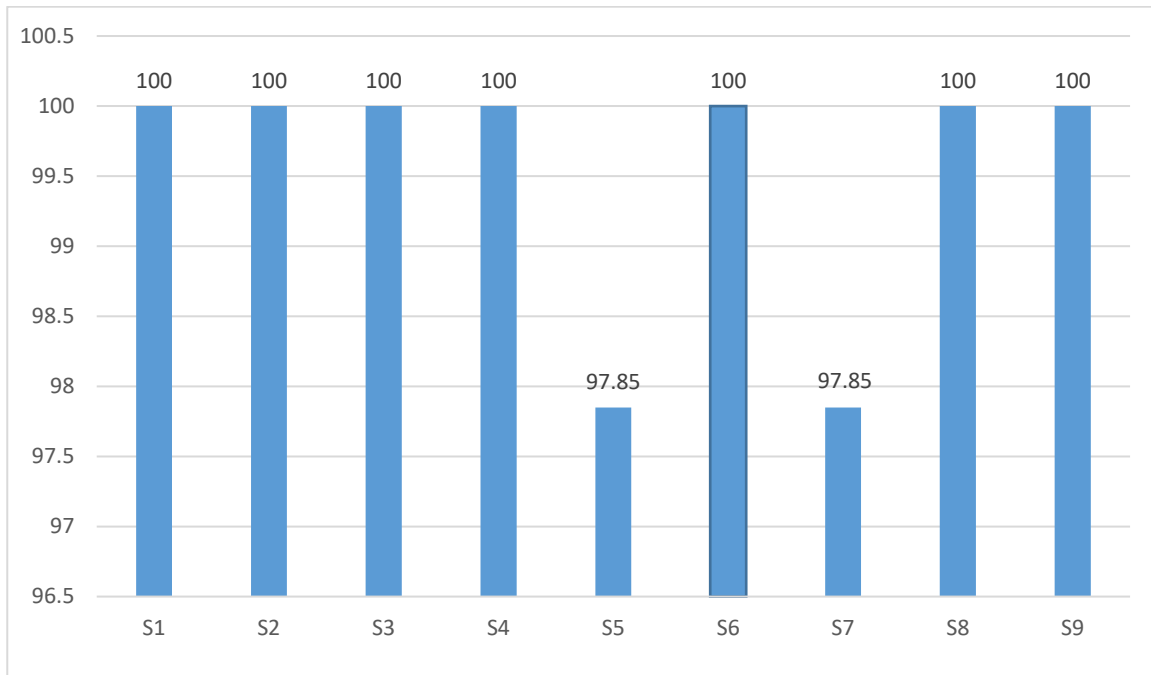
<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Bil. Responden</b>
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	6
2.	Bahagian Audit Dalam	1
3.	Bendahari Negeri	1
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	5
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	3
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0
9.	Bahagian Korporat	4
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10
12.	Pejabat Exco	13
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3
14.	Pejabat Menteri Besar	16
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	14
<b>JUMLAH RESPONDEN</b>		<b>93</b>

## 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?	93	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	93	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	93	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperoleh daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	93	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	91	97.85	2	2.15
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	93	100	0	100
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	91	97.85	2	2.15
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	93	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	93	100	0	100

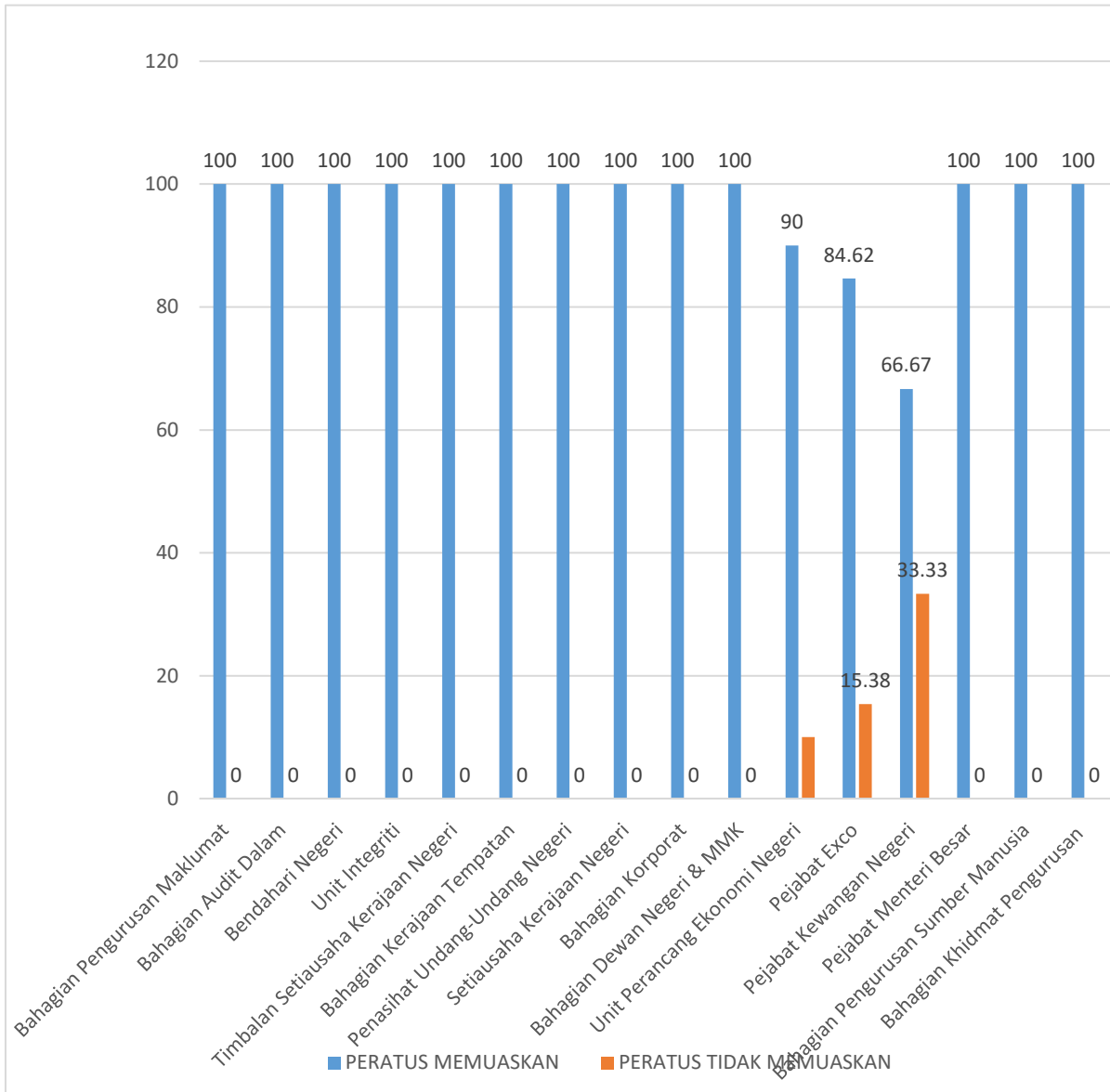
### 5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



## 5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	100%	0%
2.	Bahagian Audit Dalam	1	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	1	100%	0%
4.	Unit Integriti	0	100%	0%
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	100%	0%
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	4	100%	0%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	90%	10%
12.	Pejabat Exco	13	84.62%	15.38%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3	66.67%	33.33%
14.	Pejabat Menteri Besar	16	100%	0%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	100%	0%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	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?**

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>



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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	2
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>91</b>	<b>2</b>

**6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?**

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	1
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	1
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>91</b>	<b>2</b>

**8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?**

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	6	0
2	Bahagian Audit Dalam	1	0
3	Bendahari Negeri	1	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	16	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	15	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

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

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Januari hingga Mac 2023

## **7. RUMUSAN**

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak 99.52 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.