

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JULAI 2023 SEHINGGA SEPTEMBER 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 senantiasa berada di tahap yang terbaik.

2. SASARAN KAJIAN

Mencapai 95% tahap kepuasan pelanggan.

3. PENCAPAIAN KAJIAN

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratus Pencapaian
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	99.29%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.71%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **99.29%** berpuas hati dan **0.71%** tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **94** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **94** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **81** orang bekerja, **9** orang pelajar dan **4** orang warga emas. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

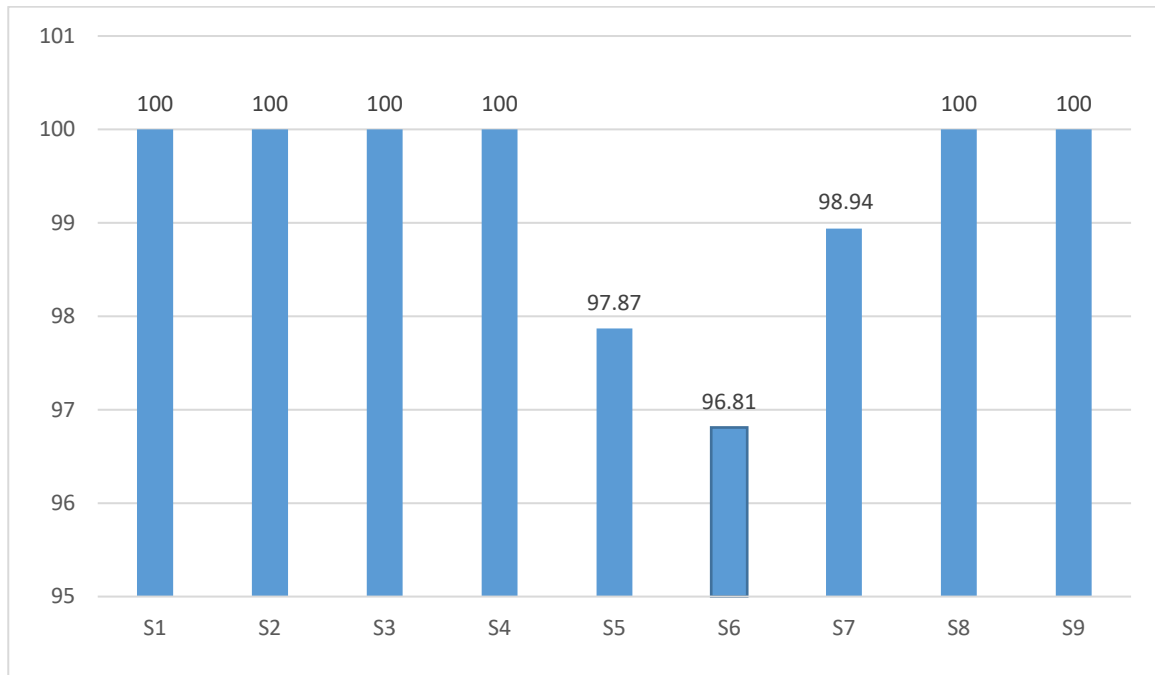
Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	4
2.	Bahagian Audit Dalam	0
3.	Bendahari Negeri	2
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	5
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	6
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	4
9.	Bahagian Korporat	3
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6
12.	Pejabat Exco	16
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3
14.	Pejabat Menteri Besar	22
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	11
JUMLAH RESPONDEN		94

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?	94	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	94	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	94	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	94	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	92	97.87	2	2.13
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	91	96.81	3	3.19
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	94	98.94	1	1.06
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	94	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	94	100	0	100

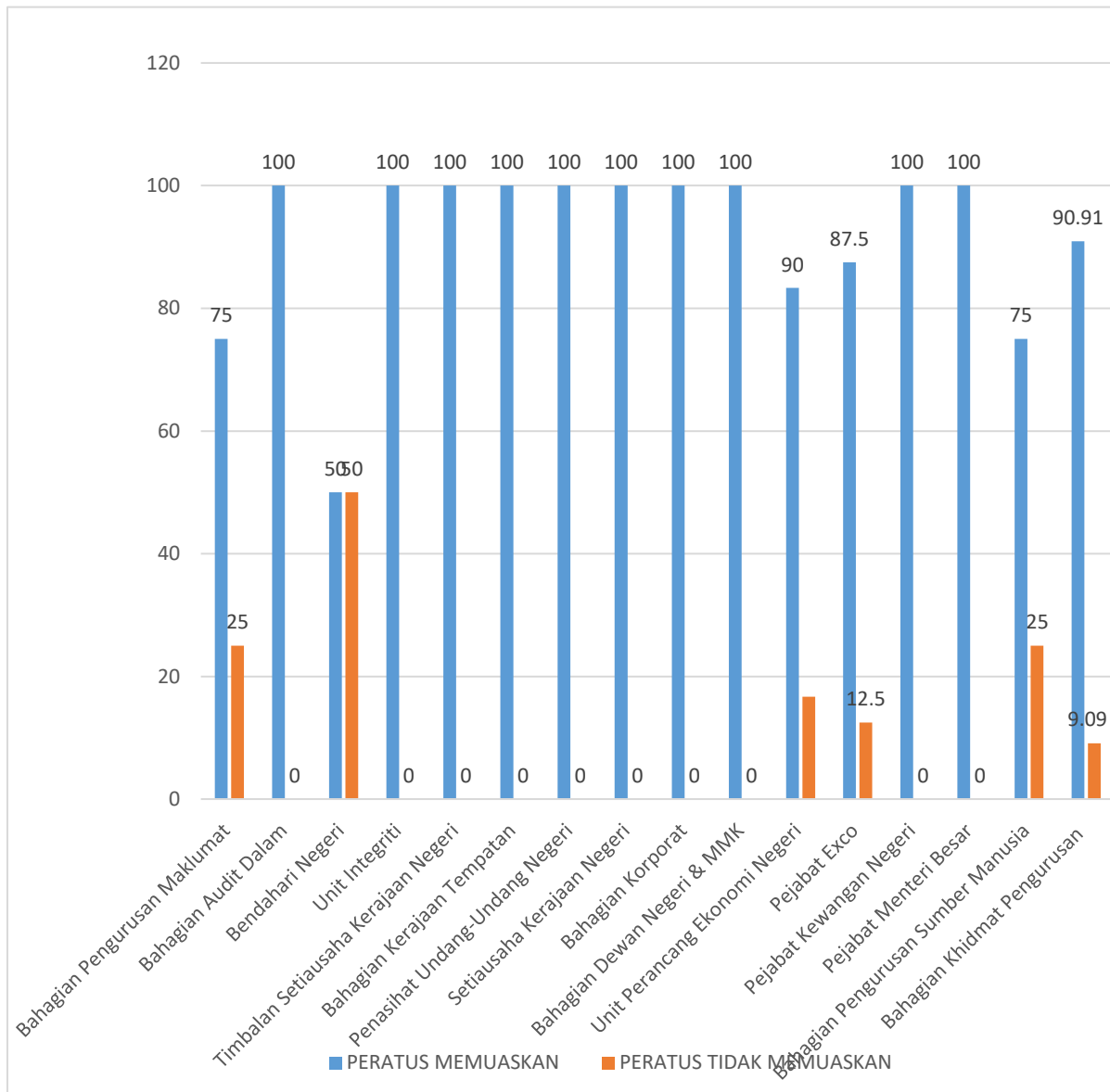
5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	75%	25%
2.	Bahagian Audit Dalam	0	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	2	50%	50%
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	6	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	3	100%	0%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	83.33%	16.67%
12.	Pejabat Exco	16	87.50%	12.50%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3	100%	0%
14.	Pejabat Menteri Besar	22	100%	0%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	75%	25%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	90.91%	9.09%

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	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	94	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	94	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	93	1

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	93	1

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	14	2
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	92	2

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	3	1
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	4	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	2	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	11	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	4	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	14	1
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	1
	JUMLAH	91	3

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	1
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	14	2
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	92	2

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	94	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	2	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	5	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	6	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	4	0
9	Bahagian Korporat	3	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	1	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	6	0
12	Pejabat Exco	16	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	22	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	4	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	11	0
	JUMLAH	94	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Julai hingga September 2023

7. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil kajian mendapati bahawa, tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak mencapai 100% tahap kepuasan pelanggan. Walaubagaimanapun terdapat beberapa pejabat yang mempunyai tahap peratusan yang tidak memuaskan.

Dapatan analisis graf data menunjukkan bahawa, terdapat 5 pejabat yang mempunyai tahap kepuasan tidak memuaskan iaitu Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Pengurusan Maklumat, Pengurusan Sumber Manusia, Bendahari dan Pejabat Exco. Bagi Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Pengurusan Maklumat, Pengurusan Sumber Manusia, responden tidak berpuas hati dengan soalan 6, iaitu berkenaan dengan kemudahan tandas yang disediakan.

Manakala bagi pejabat exco pula, responden tidak berpuas hati dengan soalan 5, berkenaan dengan ruang menunggu yang disediakan.

8. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak **99.29** 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.