

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH OKTOBER 2023 SEHINGGA DISEMBER 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'	99.52%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.48%

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 **115** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **115** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **109** orang bekerja, **4** orang pelajar dan **2** orang warga emas. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

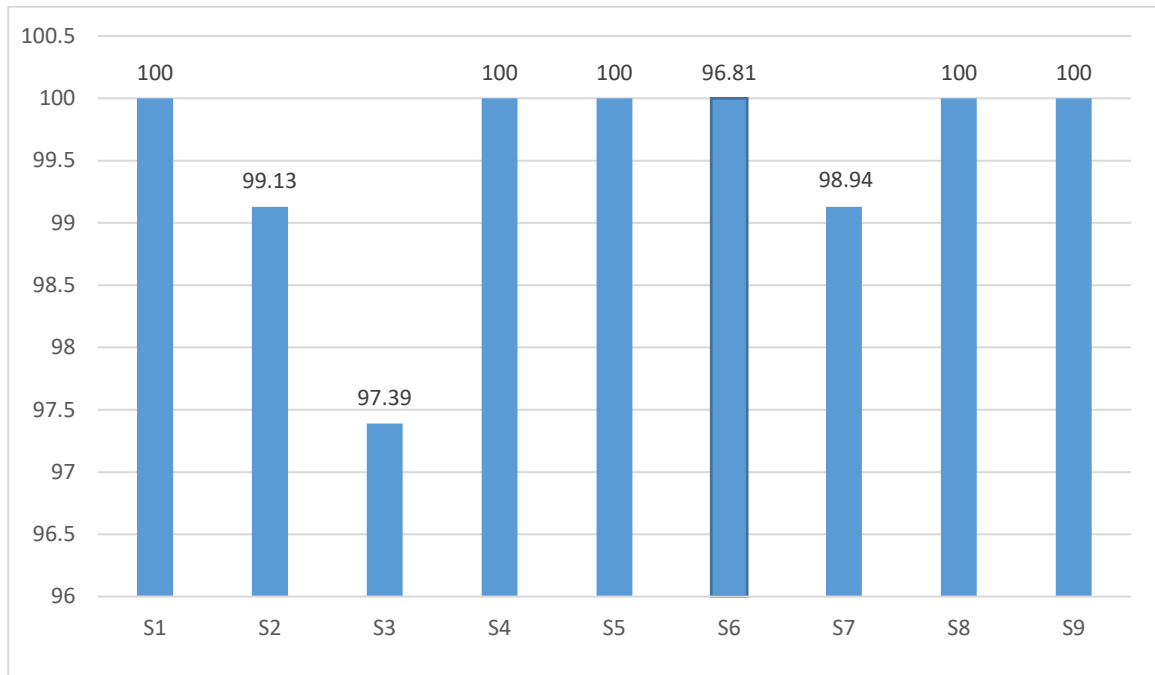
Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	9
2.	Bahagian Audit Dalam	7
3.	Bendahari Negeri	10
4.	Unit Integriti	8
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	10
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	7
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0
9.	Bahagian Korporat	6
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8
12.	Pejabat Exco	8
13.	Pejabat Kewangan Negeri	10
14.	Pejabat Menteri Besar	9
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	7
JUMLAH RESPONDEN		115

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?	115	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	114	99.13	1	0.87
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	112	97.39	0	2.61
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	115	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	115	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	115	100	0	100
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	114	99.13	1	0.87
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	115	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	115	100	0	100

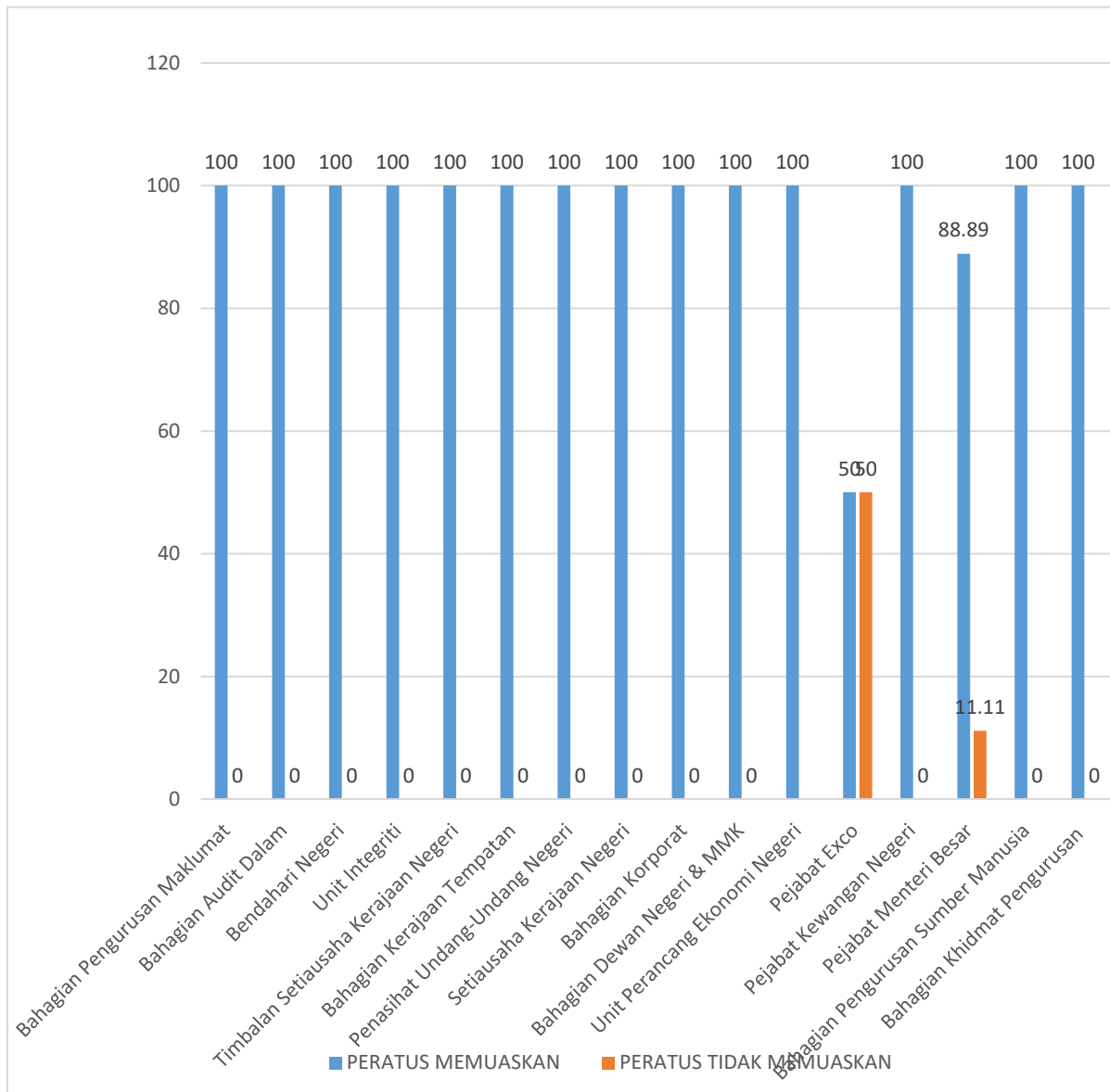
5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	100%	0%
2.	Bahagian Audit Dalam	7	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	10	100%	0%
4.	Unit Integriti	8	100%	0%
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	100%	0%
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	6	100%	0%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	100%	0%
12.	Pejabat Exco	8	50%	50%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	10	100%	0%
14.	Pejabat Menteri Besar	9	88.89%	11.11%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	100%	100%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	100%	100%

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	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	7	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	114	1

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	6	2
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	8	1
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	112	3

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

6. Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	1
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	7	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	114	1

8. Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

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

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	9	0
2	Bahagian Audit Dalam	7	0
3	Bendahari Negeri	10	0
4	Unit Integriti	8	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	10	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	7	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	6	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	8	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	8	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	10	0
14	Pejabat Menteri Besar	9	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	8	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	115	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Oktober hingga Disember 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 2 pejabat yang mempunyai tahap kepuasan tidak memuaskan iaitu Pejabat Menteri Besar dan Pejabat Exco. Bagi pejabat Menteri Besar responden tidak berpuas hati dengan soalan 3, iaitu berkenaan dengan tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas.

Manakala bagi pejabat exco pula, responden tidak berpuas hati dengan soalan 2 dan 7, berkenaan dengan layanan pegawai dan papan tunjuk arah didalam bangunan.

8. 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.