



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK OKTOBER SEHINGGA DISEMBER 2025

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'	99.88%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	0.12%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **99.88%** berpuas hati dan **0.12%** tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **80** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **80** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini. Pecahan responden adalah seperti berikut: -

JANTINA	JUMLAH
Lelaki	40
Perempuan	40
Jumlah	80

BANGSA	JUMLAH
Melayu	512
Cina	14
India	14
Lain-lain	-
Jumlah	80

UMUR	JUMLAH
29 tahun ke bawah	32
30 hingga 40 tahun	9
41 hingga 59 tahun	39
60 tahun dan ke atas	0
Jumlah	80

PEKERJAAN	JUMLAH
Penjawat Awam	6
Bekerja Sendiri	48
Swasta	21
Tidak Bekerja	0
Pelajar	5
Jumlah	80

Bil.	Bahagian / Jabatan	Bil. Responden
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	4
2.	Bahagian Audit Dalam	4
3.	Bendahari Negeri	5
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	5
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10
12.	Pejabat Exco	11
13.	Pejabat Kewangan Negeri	5
14.	Pejabat Menteri Besar	7
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	7
JUMLAH RESPONDEN		80

5. ANALISA KAJIAN

5.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN

Bil.	Soalan Kaji Selidik	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Kemudahan yang disediakan seperti lobi, ruang menunggu, surau, tandas dan lain-lain adalah bersih, kemas dan selesa.	80	100	0	100
2	Penunjuk arah / <i>Signage</i> Kaunter / Direktori mudah dirujuk	79	98.75	1	1.25
3	Kemudahan bagi Warga Emas / Orang Kelainan Upaya (OKU) ada disediakan.	80	100	0	100
4	Pegawai/Kakitangan bersifat mesra dan menghormati pelanggan.	80	100	0	100
5	Pegawai/Kakitangan cekap dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan	80	100	0	100
6	Pegawai/Kakitangan bersikap profesional dan beretika sepanjang menyantuni pelanggan.	80	100	0	100
7	Pegawai/Kakitangan dapat menyampaikan maklumat dengan tepat dan konsisten.	80	100	0	100
8	Saya berpuas hati dengan penerangan dan layanan yang diberikan oleh Pegawai/Kakitangan	80	100	0	100
9	Tempoh masa berurusan adalah bersesuaian.	80	100	0	100
10.	Saya berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan.	80	100	0	100

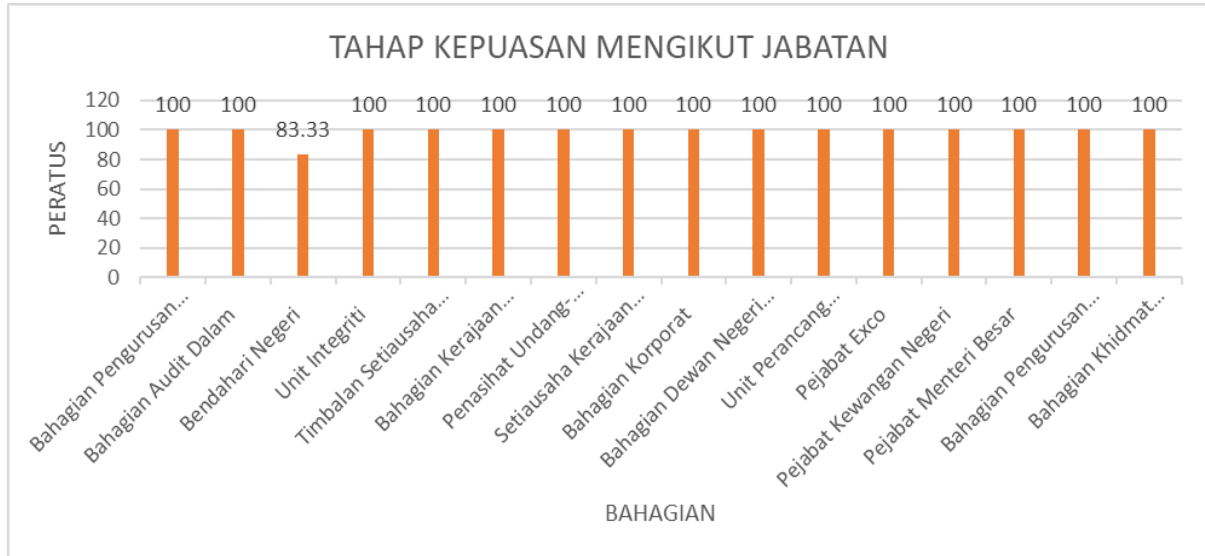
5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	100	0
2.	Bahagian Audit Dalam	4	100	0
3.	Bendahari Negeri	5	83.33	16.67
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	5	100	0
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	100	0
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	100	0
12.	Pejabat Exco	11	100	0
13.	Pejabat Kewangan Negeri	5	100	0
14.	Pejabat Menteri Besar	7	100	0
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	100	0
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	100	0

5.2.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT BAHAGIAN/ JABATAN



5.3 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

1. Kemudahan yang disediakan seperti lobi, ruang menunggu, surau, tandas dan lain-lain adalah bersih, kemas dan selesa.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

2. Penunjuk arah / Signage Kaunter / Direktori mudah dirujuk.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	4	1
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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

3. Kemudahan bagi Warga Emas/Orang Kelainan Upaya (OKU) ada disediakan

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

4. Pegawai/Kakitangan bersifat mesra dan menghormati pelanggan.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

5. Pegawai/Kakitangan cekap dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

6. Pegawai/Kakitangan bersikap profesional dan beretika sepanjang menyantuni pelanggan.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

7. Pegawai/Kakitangan dapat menyampaikan maklumat dengan tepat dan konsisten.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

8. Saya berpuas hati dengan penerangan dan layanan yang diberikan oleh Pegawai/Kakitangan

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

9. Tempoh masa berurusan adalah bersesuaian.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

10. Saya berpuas hati dengan keseluruhan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	4	0
2	Bahagian Audit Dalam	4	0
3	Bendahari Negeri	5	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	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	10	0
12	Pejabat Exco	11	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	5	0
14	Pejabat Menteri Besar	7	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	9	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	7	0
	JUMLAH	80	0

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Oktober hingga Disember 2025

7. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil kajian mendapati bahawa, tahap kepuasan pelanggan di beberapa bahagian di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak telah mencapai 100%. Walau bagaimanapun terdapat bahagian yang mempunyai tahap peratusan yang tidak memuaskan iaitu Pejabat Bendahari.

Bagi pejabat Bendahari, responden tidak berpuas hati dengan soalan 2 berkenaan “Penunjuk arah yang disediakan”. Ini berkemungkinan, pejabat Bendahari sedang dalam proses pengubahsuaian pejabat.

8. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak **99.88** 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.

**Urus setia,
Bahagian Korporat,
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri
Perak Darul Ridzuan.**

Tarikh: 6 Januari 2026