

**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN  
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK  
BAGI TEMPOH JANUARI 2024 SEHINGGA MAC 2024**

**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**

<b>Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik</b>	<b>Peratus Pencapaian</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	<b>99.40%</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	<b>0.60%</b>

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **99.40%** berpuas hati dan **0.60%** tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **92** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

#### 4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **92** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **84** orang bekerja, **5** orang pelajar, **2** orang warga emas dan **1** orang tidak bekerja. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

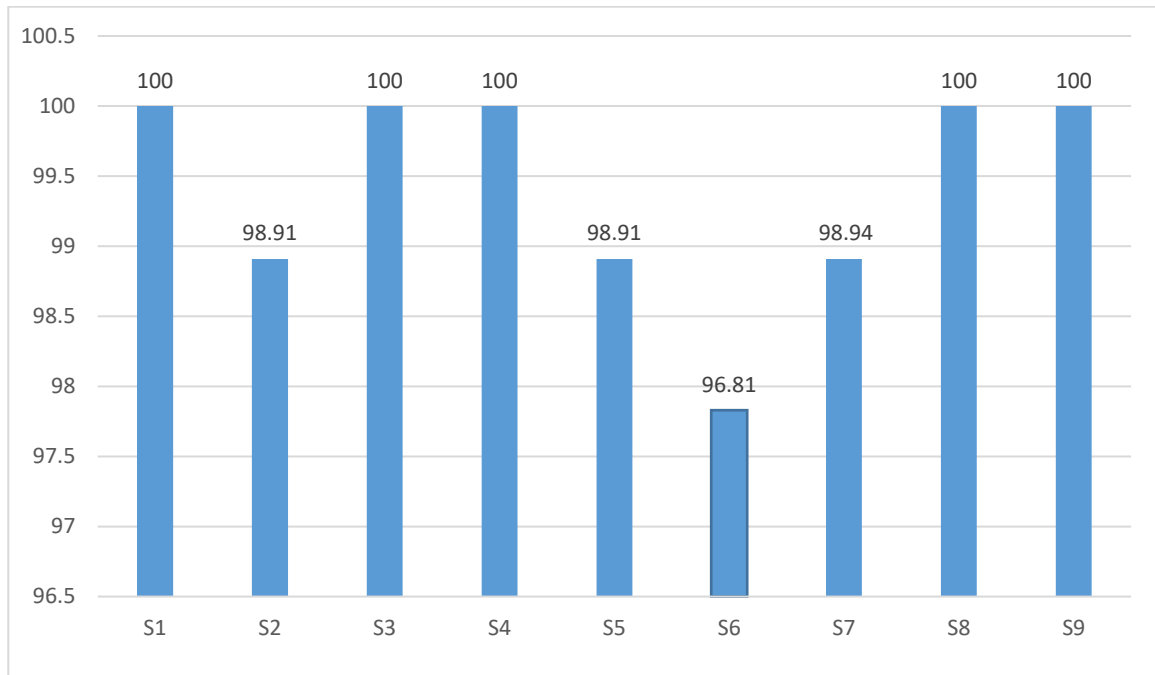
<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Bil. Responden</b>
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	4
2.	Bahagian Audit Dalam	1
3.	Bendahari Negeri	1
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	4
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	3
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0
9.	Bahagian Korporat	4
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8
12.	Pejabat Exco	15
13.	Pejabat Kewangan Negeri	2
14.	Pejabat Menteri Besar	15
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	14
<b>JUMLAH RESPONDEN</b>		<b>92</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?	92	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	91	98.91	1	1.09
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	92	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	92	100	0	100
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	91	98.91	0	1.09
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	90	97.83	2	2.17
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	91	98.91	1	1.09
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	92	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	92	100	0	100

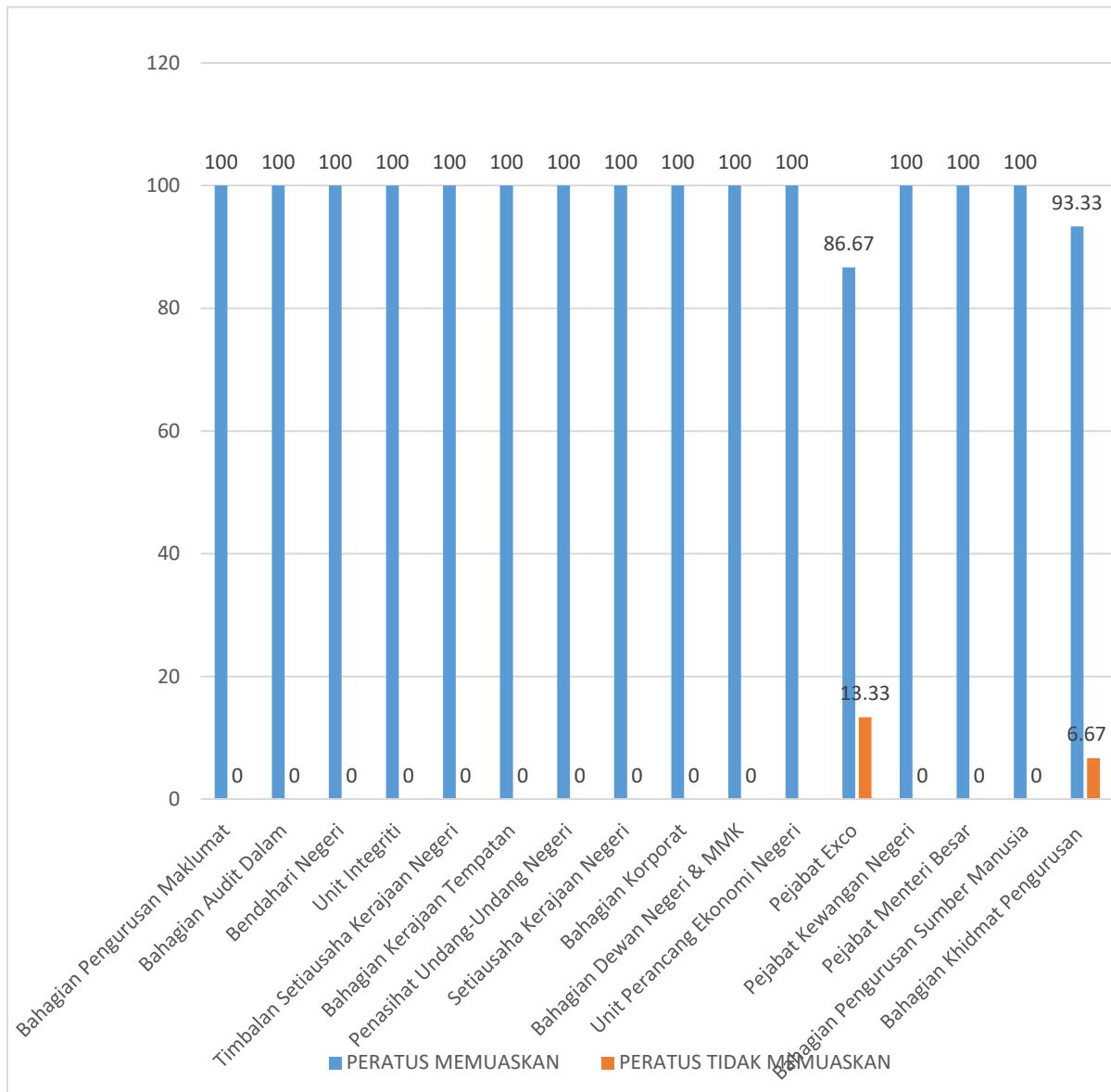
### 5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



## 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	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	4	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	5	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	100%	0%
12.	Pejabat Exco	15	86.67%	13.33%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	2	100%	0%
14.	Pejabat Menteri Besar	15	100%	100%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	100%	100%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	93.33%	6.67%

## 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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	14	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>91</b>	<b>1</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</b>	<b>0</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	13	1
	<b>JUMLAH</b>	<b>91</b>	<b>1</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	14	1
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>91</b>	<b>1</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</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	4	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	4	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	3	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	4	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	5	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	0
12	Pejabat Exco	15	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	0
14	Pejabat Menteri Besar	15	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	16	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	14	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>92</b>	<b>0</b>

## 6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Januari hingga Mac 2024

## 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 Bahagian Khidmat Pengurusan dan Pejabat Exco. Bagi Bahagian Khidmat Pengurusan 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 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 **99.40** 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.