



## LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK JULAI SEHINGGA SEPTEMBER 2024 (SIRI 3)

### 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'	<b>99.65%</b>
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	<b>0.35%</b>

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **99.65%** berpuas hati dan **0.35%** tidak berpuas hati. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **96** orang pelanggan yang hadir berurusan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

#### 4. RESPONDEN KAJIAN

Seramai **96** orang pelanggan telah mengisi borang kaji selidik ini yang terdiri daripada **79** orang bekerja, **13** orang pelajar, **4** orang warga emas dan **0** orang tidak bekerja. Pecahan responden mengikut bahagian yang dikunjungi adalah seperti berikut: -

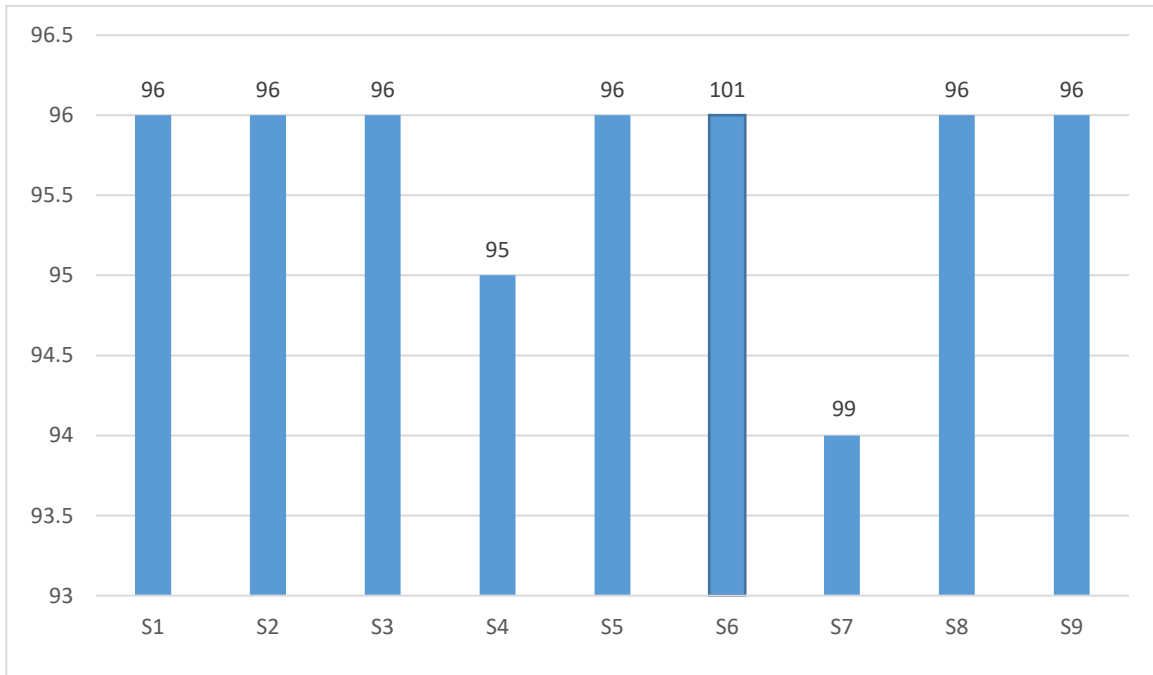
<b>Bil.</b>	<b>Bahagian / Jabatan</b>	<b>Bil. Responden</b>
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	5
2.	Bahagian Audit Dalam	0
3.	Bendahari Negeri	0
4.	Unit Integriti	0
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	7
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0
9.	Bahagian Korporat	5
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9
12.	Pejabat Exco	13
13.	Pejabat Kewangan Negeri	3
14.	Pejabat Menteri Besar	18
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	16
<b>JUMLAH RESPONDEN</b>		<b>96</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?	96	100	0	100
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?	96	100	0	100
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai?	96	100	0	100
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?	95	98.96	1	1.04
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?	96	100	0	100
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?	96	100	0	100
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?	94	97.92	2	2.08
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih?	96	100	0	100
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan?	96	100	0	100

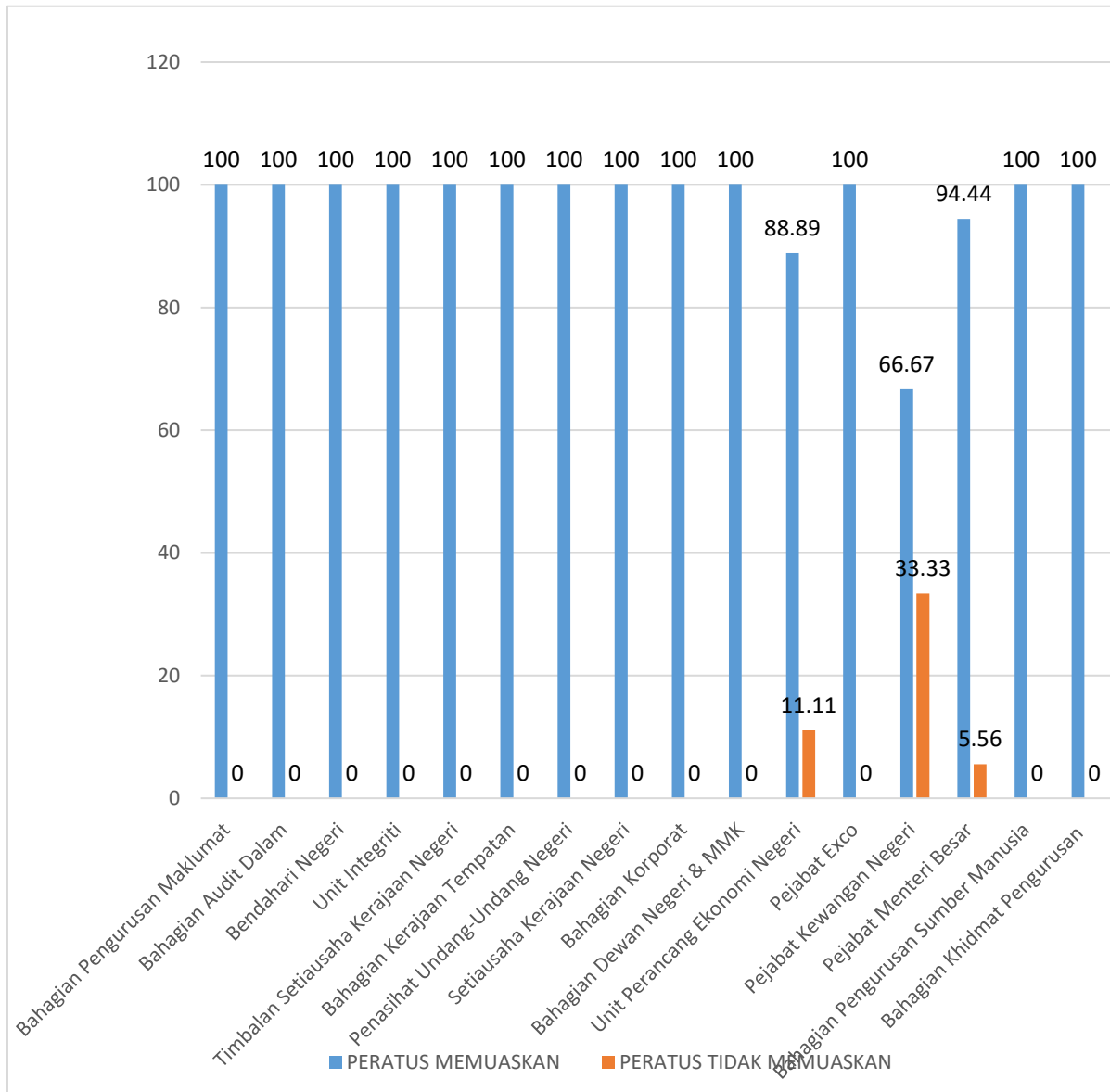
### 5.1.1 GRAF PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT SOALAN KAJIAN



## 5.2 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS MENGIKUT BAHAGIAN / JABATAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Responden	Peratus Memuaskan (%)	Peratus Tidak Memuaskan (%)
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat	5	100%	0%
2.	Bahagian Audit Dalam	0	100%	0%
3.	Bendahari Negeri	0	100%	0%
4.	Unit Integriti	0	100%	0%
5.	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
6.	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	100%	0%
7.	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	100%	0%
8.	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	100%	0%
9.	Bahagian Korporat	5	100%	0%
10.	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	100%	0%
11.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	88.89%	11.11%
12.	Pejabat Exco	13	100%	0%
13.	Pejabat Kewangan Negeri	2	66.67%	33.33%
14.	Pejabat Menteri Besar	17	94.44%	5.56%
15.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	100%	0%
16.	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	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?

Bil.	Bahagian / Jabatan	Ya	Tidak
1	Bahagian Pengurusan Maklumat	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	17	1
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>95</b>	<b>1</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	8	1
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	2	1
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>94</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</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	5	0
2	Bahagian Audit Dalam	0	0
3	Bendahari Negeri	0	0
4	Unit Integriti	0	0
5	Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	7	0
7	Penasihat Undang-Undang Negeri	2	0
8	Setiausaha Kerajaan Negeri	0	0
9	Bahagian Korporat	5	0
10	Bahagian Dewan Negeri & MMK	6	0
11	Unit Perancang Ekonomi Negeri	9	0
12	Pejabat Exco	13	0
13	Pejabat Kewangan Negeri	3	0
14	Pejabat Menteri Besar	18	0
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	12	0
16	Bahagian Khidmat Pengurusan	16	0
	<b>JUMLAH</b>	<b>96</b>	<b>0</b>

## 6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

- Tiada sebarang ulasan/cadangan bagi tempoh Julai hingga September 2024

## 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 beberapa bahagian yang mempunyai tahap peratusan yang tidak memuaskan iaitu Unit Perancang Ekonomi Negeri, Pejabat Kewangan Negeri dan Pejabat Menteri Besar.

Bagi soalan 7 berkenaan dengan papan tanda tunjuk arah di Bangunan Perak Darul Ridzuan, terdapat responden yang tidak berpuas hati terhadap Unit Perancang Ekonomi Negeri dan Pejabat Kewangan Negeri.

Manakala bagi pejabat menteri besar pula, responden tidak berpuas hati dengan soalan 4, berkenaan maklumat yang diberikan oleh jabatan tersebut.

## 8. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak **99.65** 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: 1 Oktober 2024**