



# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021

KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

# Latar Belakang Kajian

- 📍 Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan Kementerian Sumber Manusia (KSM) seterusnya mencadangkan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan KSM.
- 📍 Harapan rakyat yang tinggi pada masa kini terhadap tahap dan kualiti perkhidmatan yang diterima daripada pihak KSM telah menuntut agar KSM meneliti perkhidmatan sedia ada terutama dari aspek kaedah penyampaiannya kepada rakyat.
- 📍 Kajian ini dilaksanakan secara maya dengan mengguna kaedah capaian pautan *google form* bermula 1 Januari 2021 hingga 31 Disember 2021.

# Metodologi Kajian



**Tempoh Kajian**

1 Januari 2021  
hingga  
31 Disember 2021



**Kaedah Pelaksanaan**

*Google Form*



**Kumpulan Sasar**

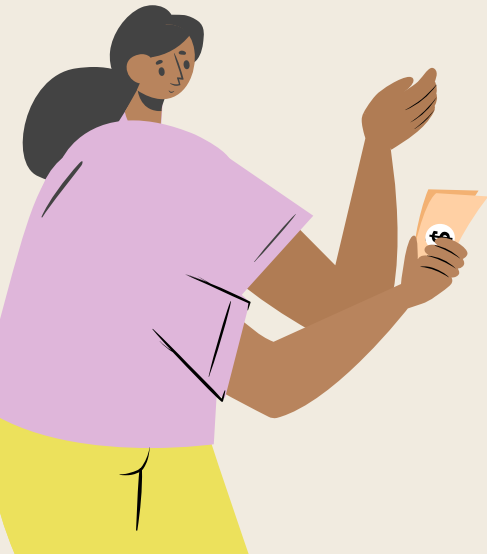
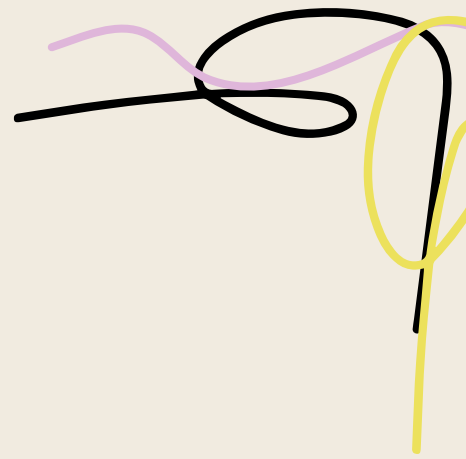
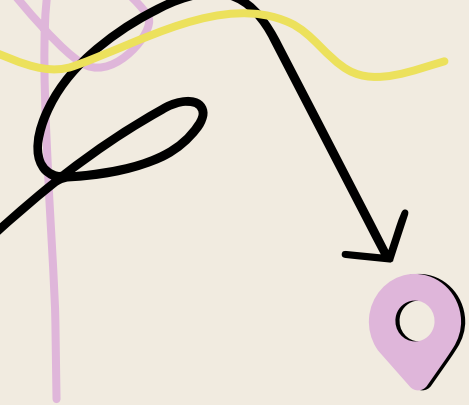
Orang Awam



**Responden**

106 Orang

# BAHAGIAN A DEMOGRAFI



# Profil Responden



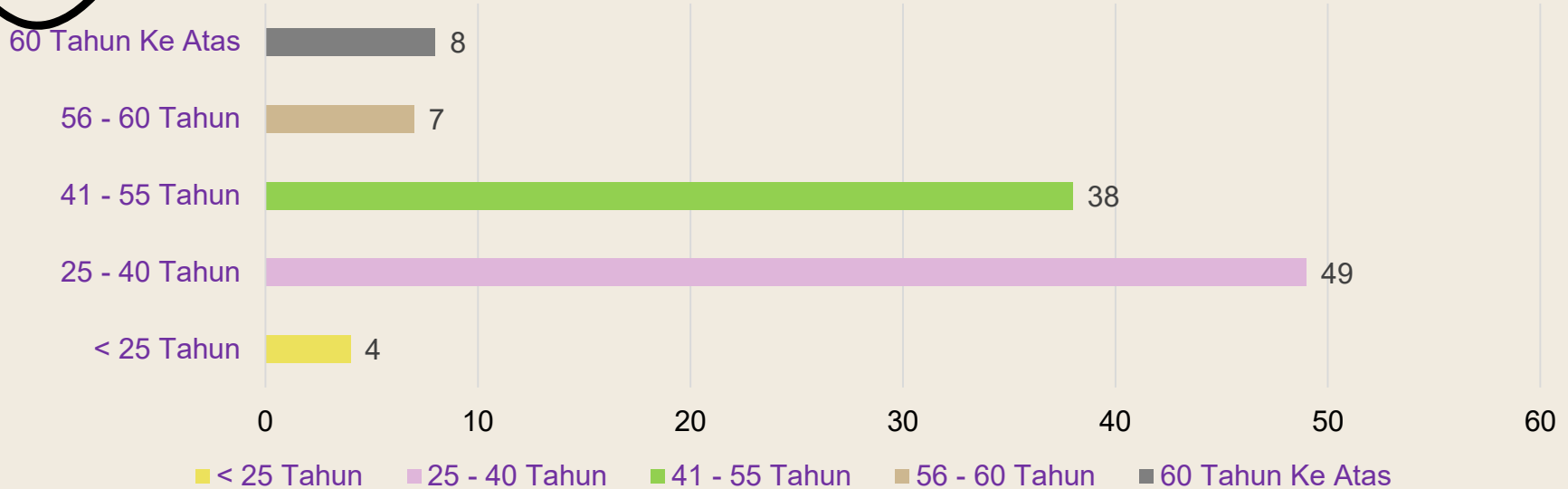
Berdasarkan carta di atas, responden dari sektor awam / GLC / CLG merupakan responden paling tertinggi yang berurusan dengan KSM yang membawa kepada peratusan sebanyak 56.60% (60) berbanding sektor swasta iaitu 21.70% (23). Selain itu, responden dari kategori orang awam iaitu sebanyak 18.87% (20), pembekal 1.89% (2) dan pelajar 0.94% (1) juga turut berurusan dengan KSM.

# Jantina



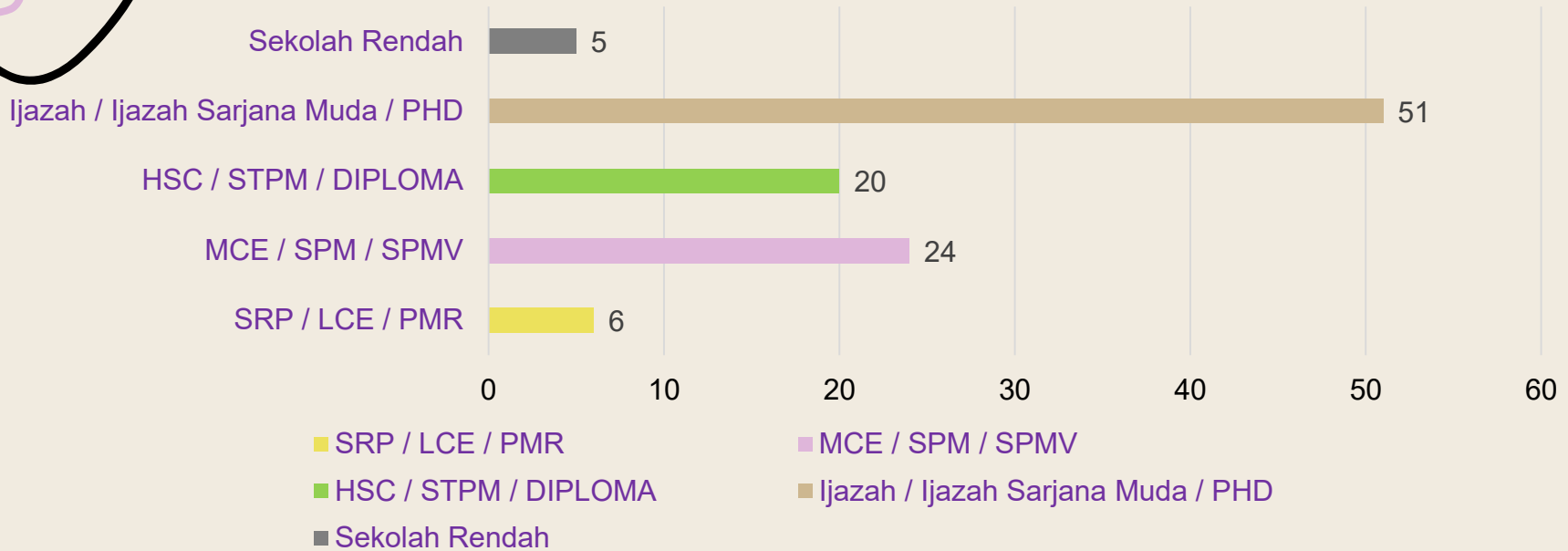
Berdasarkan carta di atas, responden lelaki merupakan responden tertinggi ketika berurusan dengan KSM iaitu sebanyak 59 (55.66%) manakala responden perempuan pula mencapai peratusan sebanyak 44.34% (47).

# Umur



Berdasarkan carta di atas, responden dari lingkungan umur 25-40 tahun merupakan responden tertinggi ketika berurusan dengan KSM iaitu sebanyak 49 (46.22%). Selain itu, responden dari lingkungan umur 41-55 sebanyak 38 (35.85%), responden dari lingkungan umur 60 tahun ke atas 8 (7.55%), responden dari lingkungan umur 56-60 tahun sebanyak 7 (6.60%) dan seterusnya responden dari lingkungan umur bawah 25 tahun adalah yang paling rendah iaitu sebanyak 4 (3.77%).

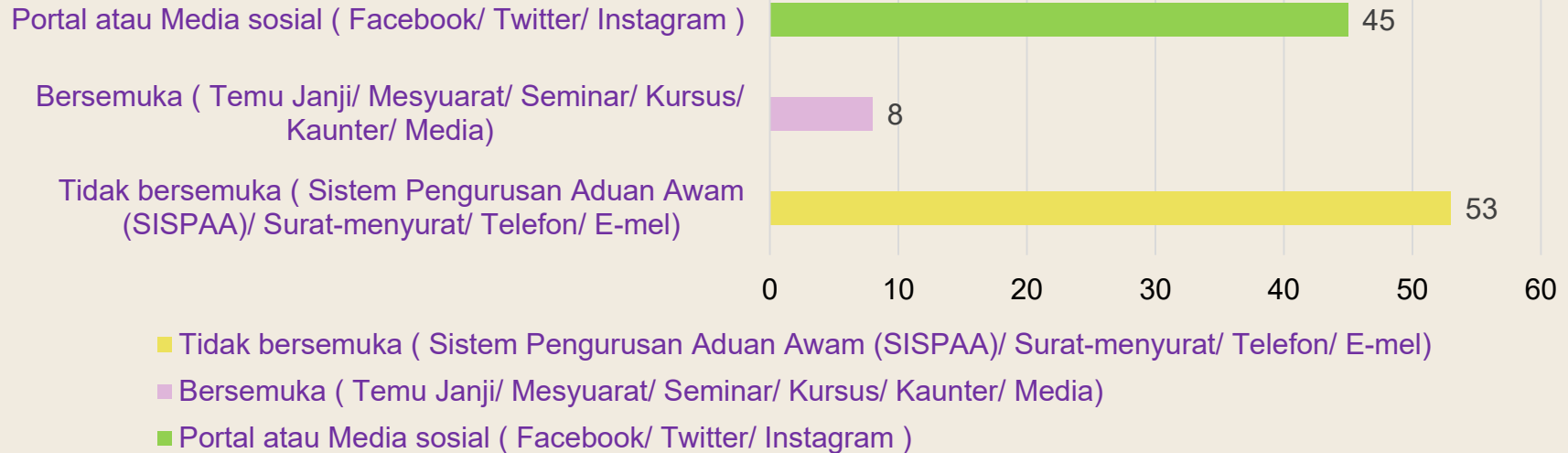
# Taraf Pendidikan



Berdasarkan carta di atas, responden dari kelulusan Ijazah/Ijazah Sarjana Muda/PHD merupakan responden tertinggi ketika berurusan dengan KSM iaitu sebanyak 51 (48.11%). Selain itu, responden dari kelulusan MCE/SPM/SPMV sebanyak 24 (22.64%), responden dari kelulusan HSC/STPM/DIPLOMA 20 (18.87%), responden dari kelulusan SRP/LCE/PMR sebanyak 6 (5.66%) dan seterusnya responden dari kelulusan sekolah rendah adalah yang paling rendah iaitu sebanyak 5 (4.71%).

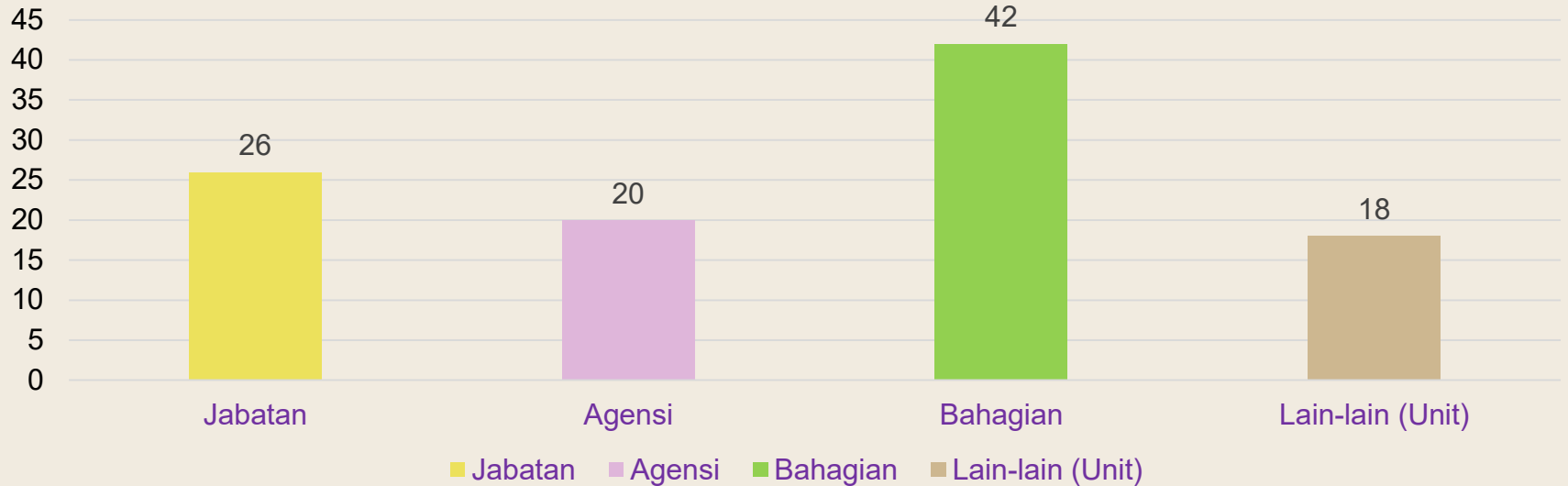


# Kaedah Berurusan Dengan Bahagian / Unit / Jabatan / Agensi



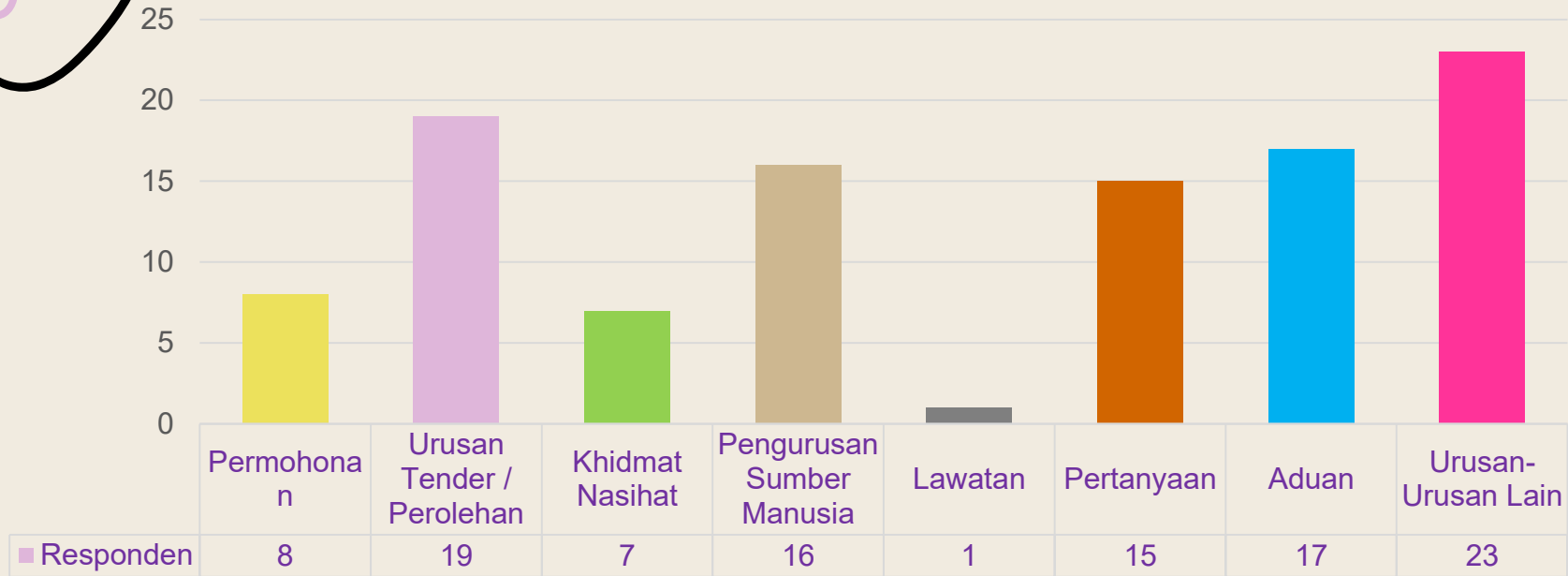
Berdasarkan carta di atas, majoriti responden berurusan dengan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi di bawah KSM melalui kaedah tidak bersemuka (SISPAA/surat-menyurat/telefon/e-mel) iaitu sebanyak 53 (50%). Kami berpandangan kaedah ini tertinggi sejak bermula negara ini dilanda wabak Covid-19 terutamanya sejak tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan. Kaedah kedua tertinggi adalah melalui portal atau media sosial (Facebook/Twitter/Instagram) dengan menyumbang peratusan sebanyak 42.45% (45). Manakala kaedah bersemuka (temu janji/mesyuarat/seminar/kursus/kaunter/media) hanya sebanyak 8 (7.55%).

# Bahagian / Unit / Jabatan / Agensi Anda Berurusan



Berdasarkan carta di atas, majoriti responden berurusan dengan Bahagian di bawah KSM iaitu sebanyak 42 (39.62%). Selain itu, terdapat sebanyak 26 (24.53%) responden berurusan di Jabatan, 20 (18,86%) di Agensi dan lain-lain iaitu di Unit-Unit di bawah KSM hanya terdapat sebanyak 18 (16.98%) responden.


# Tujuan Berurusan

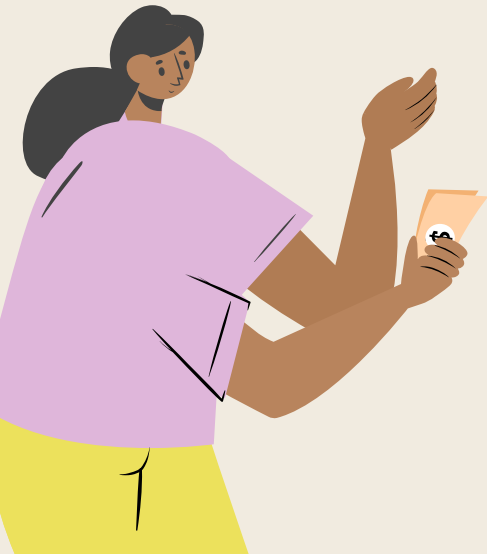


Berdasarkan carta di atas, majoriti tujuan responden berurusan berkenaan urusan-urusan lain selain dari tujuan yang dinyatakan iaitu sebanyak 23 (21.70%). Tujuan kedua tertinggi adalah berurusan berkenaan tender/perolehan iaitu sebanyak 19 (17.92%). Selain itu, tujuan responden berurusan dengan KSM adalah berkenaan aduan 17 (16.02%), Pengurusan Sumber Manusia 16 (15.09%), pertanyaan 15 (14.15%), permohonan 8 (7.55%), khidmat nasihat 7 (6.60%) dan lawatan 1 (0.94%).



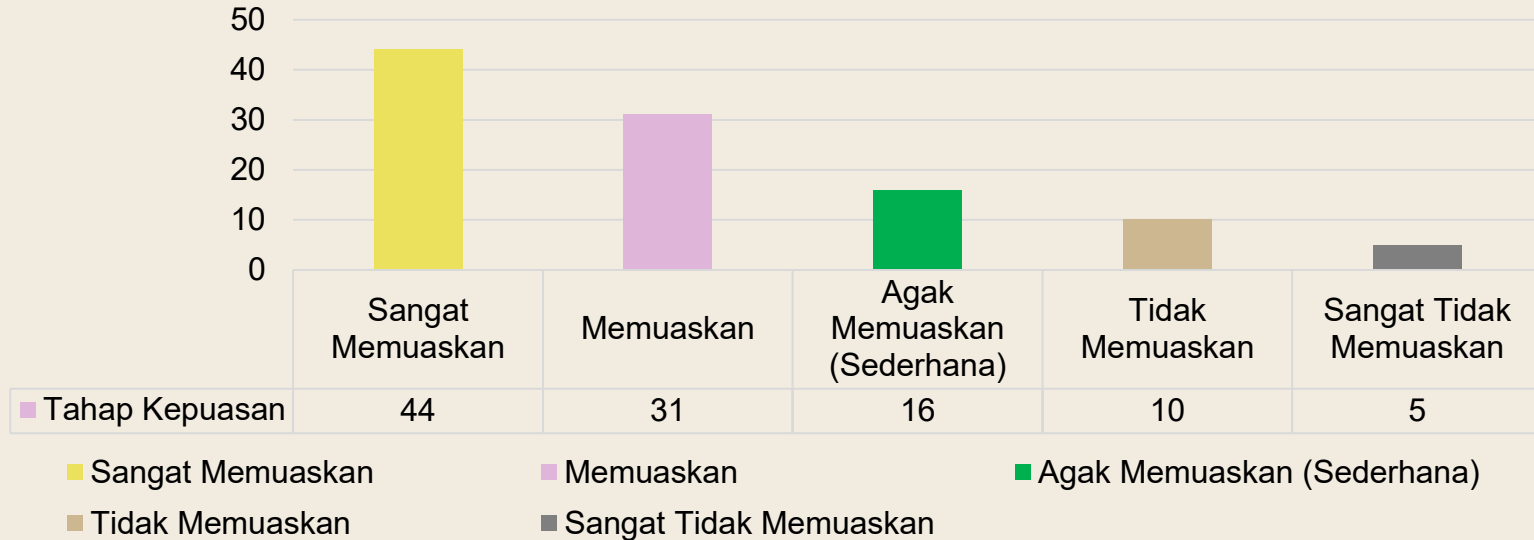
# **BAHAGIAN B TAHAP KEPUASAN PELANGGAN**

- A: PERSONEL**
  - B: PERKHIDMATAN**
  - C: KEMUDAHAN**
- 



# Personel

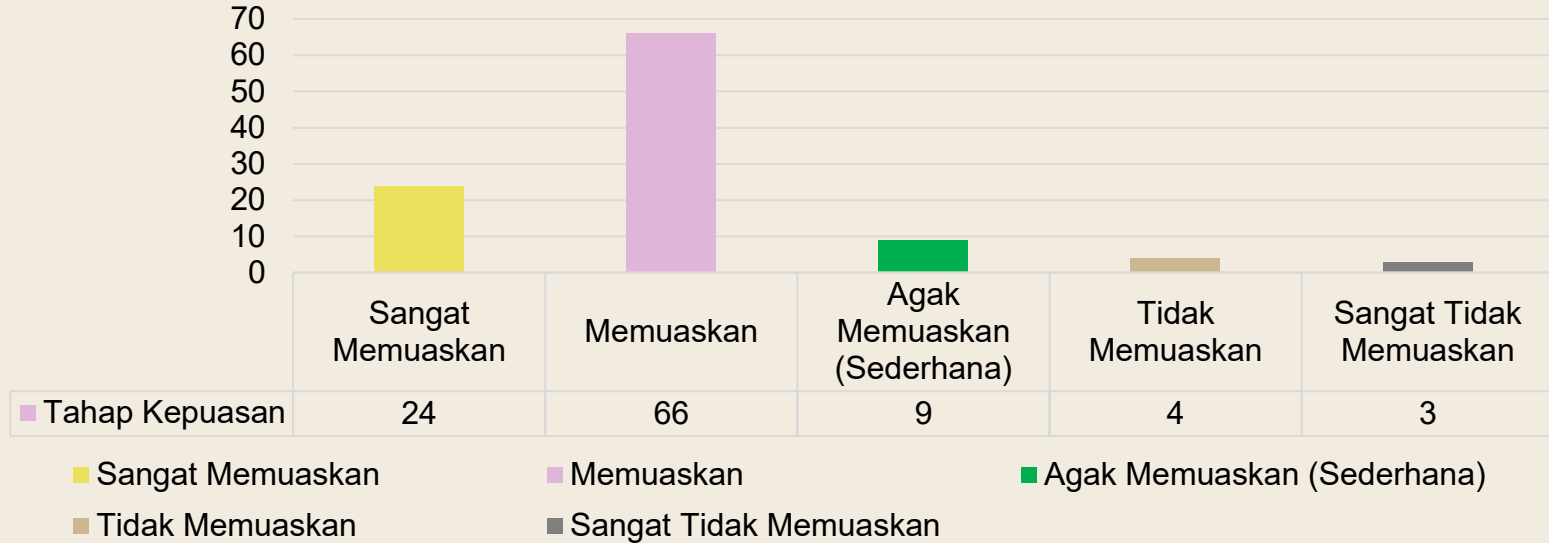
## Pegawai/Kakitangan Cepak Dan Responsif Dalam Menyampaikan Perkhidmatan (*Efficiency & Responsive*)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **Personel** ialah **Pegawai/kakitangan cepak dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan (*efficiency & responsive*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 44 (41.51%) sangat memuaskan, 31 (29.24%) memuaskan, 16 (15.09%) agak memuaskan (sederhana), 10 (9.43%) tidak memuaskan dan 5 (4.71%) sangat tidak memuaskan.

# Personel

## Pegawai Bersifat Mesra Pelanggan, Sopan Dan Berbudi Bahasa (*Courteous*)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **Personel** ialah **Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa (*courteous*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 24 (22.64%) sangat memuaskan, 66 (62.26%) memuaskan, 9 (8.49%) agak memuaskan (sederhana), 4 (3.77%) tidak memuaskan dan 3 (2.83%) sangat tidak memuaskan.

# Personel

## Layanan Adil Dan Saksama (Fairness)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **Personel** ialah **layanan adil dan saksama (fairness)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 19 (17.92%) sangat memuaskan, 66 (62.26%) memuaskan, 13 (12.26%) agak memuaskan (sederhana), 4 (3.77%) tidak memuaskan dan 4 (3.77%) sangat tidak memuaskan.

# Personel

## Pegawai Mempunyai Pengetahuan Dan Kemahiran. (*Knowledge & Competency*)

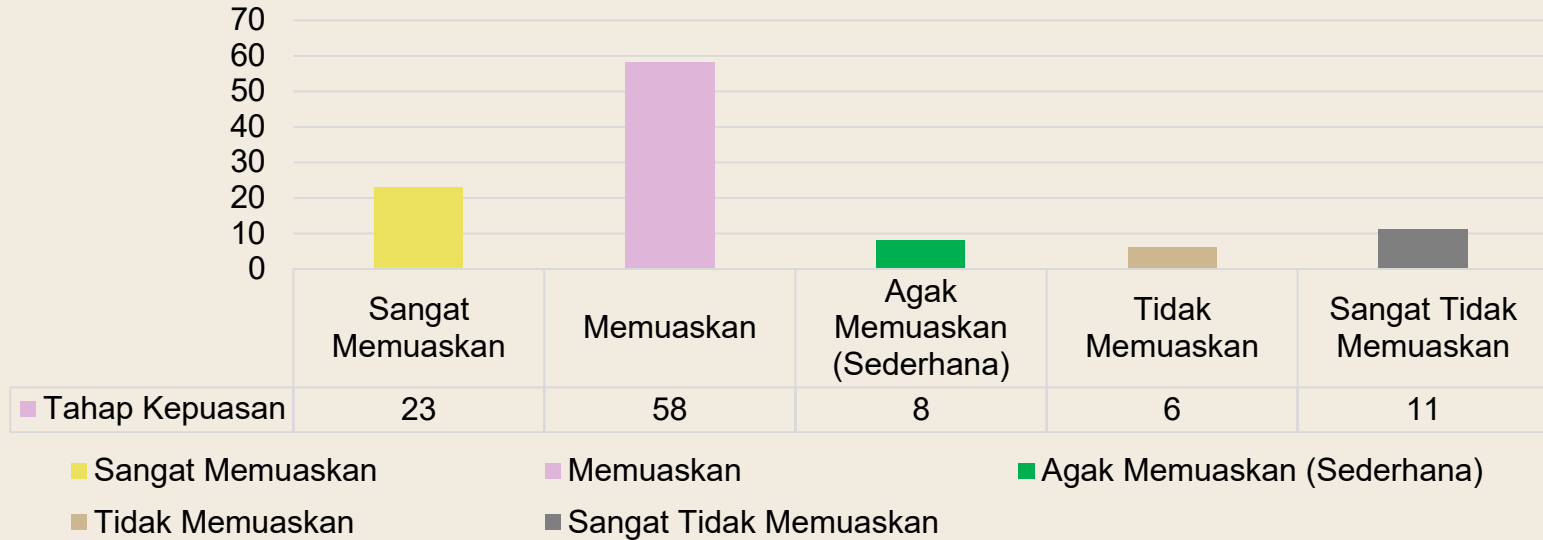


Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **Personel** ialah **Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran (*knowledge & competency*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 26 (24.53%) sangat memuaskan, 61 (57.55%) memuaskan, 9 (8.49%) agak memuaskan (sederhana), 7 (6.60%) tidak memuaskan dan 3 (2.83%) sangat tidak memuaskan.



# Personel

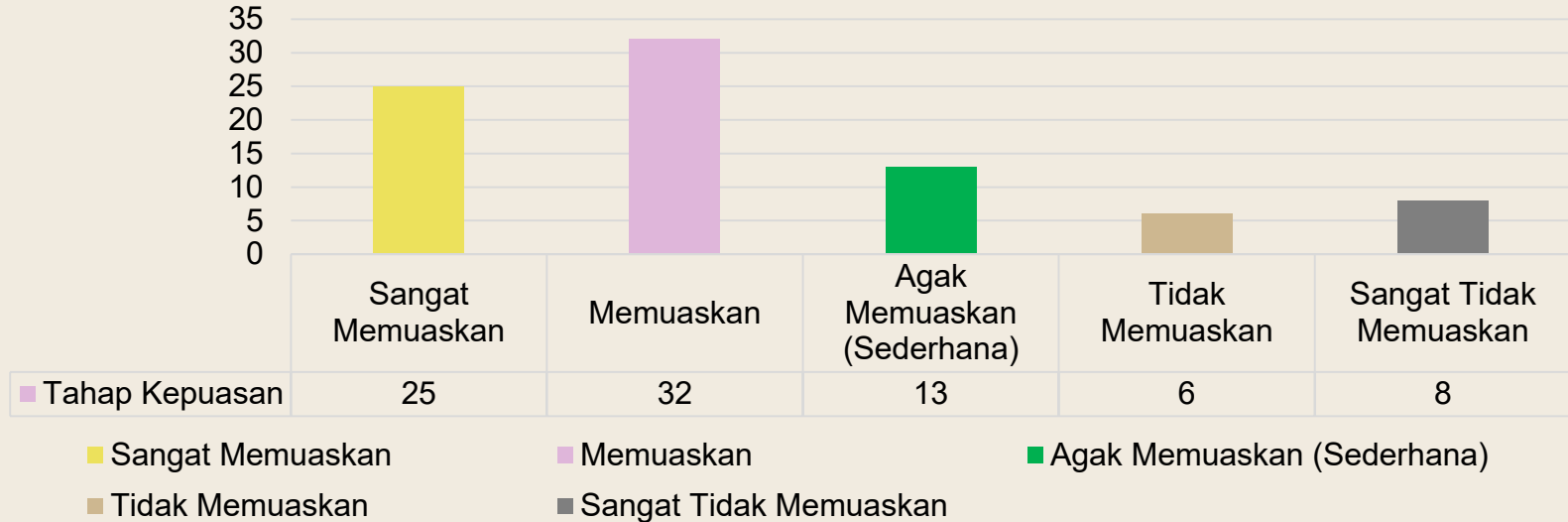
## Pegawai Dapat Menyampaikan Maklumat Dengan Baik



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **Personel** ialah **Pegawai dapat menyampaikan maklumat dengan baik**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 23 (21.69%) sangat memuaskan, 58 (54.71%) memuaskan, 8 (7.55%) agak memuaskan (sederhana), 6 (5.66%) tidak memuaskan dan 11 (10.38%) sangat tidak memuaskan.

## Perkhidmatan

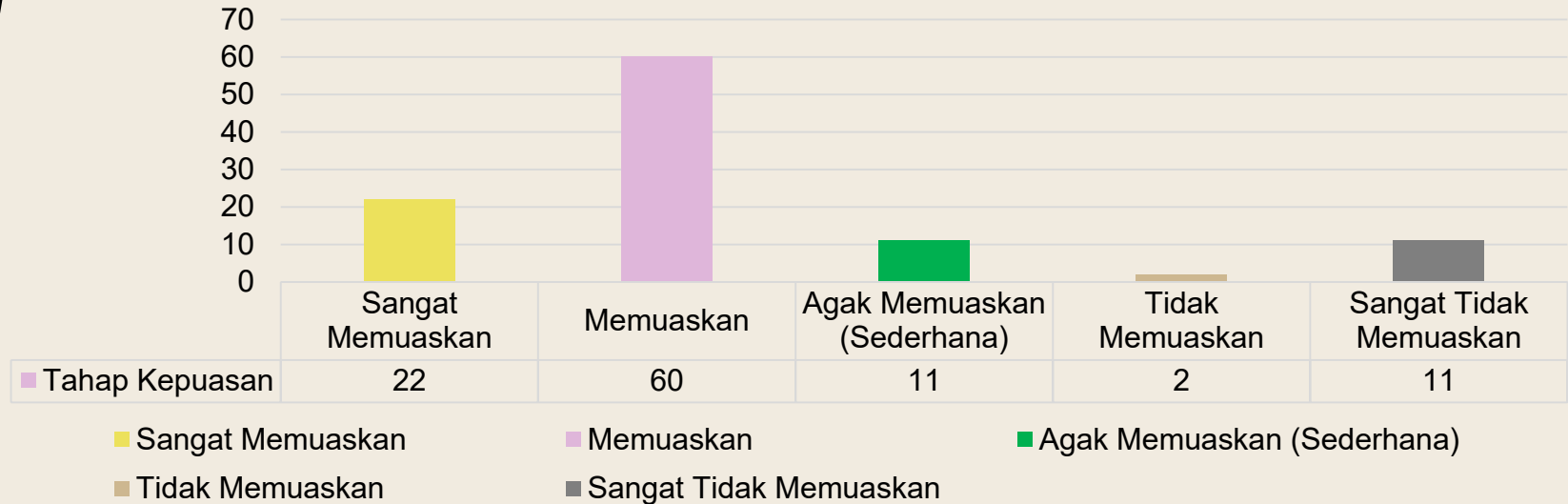
# Arahan, Panduan Dan Prosedur Keseluruhan Mudah Difahami (*Clear Procedure*)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **perkhidmatan** ialah **arahan, panduan dan prosedur keseluruhan mudah difahami (*clear procedure*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 25 (23.58%) sangat memuaskan, 32 (30.19%) memuaskan, 13 (12.26%) agak memuaskan (sederhana), 6 (5.66%) tidak memuaskan dan 8 (7.55%) sangat tidak memuaskan.

## Perkhidmatan

# Adakah Perkhidmatan Disampaikan Mengikut Arahan Dan Panduan Yang Telah Ditetapkan



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **perkhidmatan** ialah **adakah perkhidmatan disampaikan mengikut arahan dan panduan yang ditetapkan**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 22 (20.75%) sangat memuaskan, 60 (56.60%) memuaskan, 11 (10.37%) agak memuaskan (sederhana), 2 (1.88%) tidak memuaskan dan 11 (10.38%) sangat tidak memuaskan.

## Perkhidmatan

### Agensi Mudah Dihubungi Melalui Pelbagai Platform (Telefon, E-mel, Bersemuka, Portal Dan Lain-lain) (*Reach ability*)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **perkhidmatan** ialah **agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform seperti telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain (*reach ability*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 23 (21.69%) sangat memuaskan, 55 (51.88%) memuaskan, 13 (12.26%) agak memuaskan (sederhana), 6 (5.66%) tidak memuaskan dan 9 (8.49%) sangat tidak memuaskan.

## Perkhidmatan

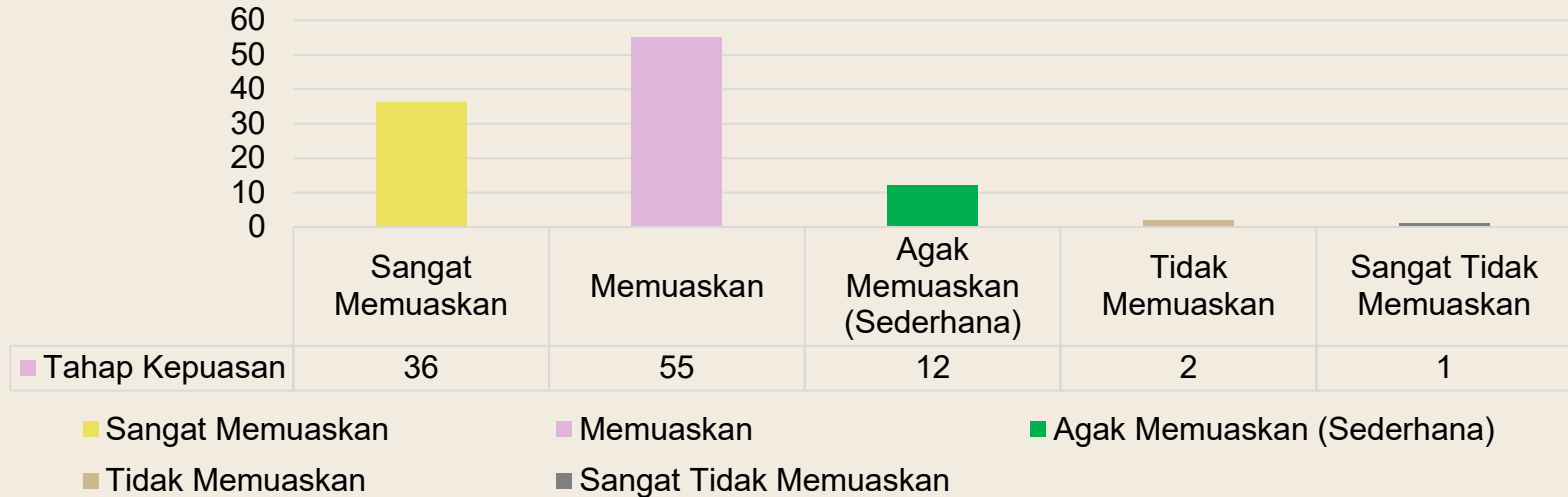
# Maklumat/ Informasi Yang Disampaikan Adalah Konsisten Dan Diyakini. (*Consistency & Reliability*)



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **perkhidmatan** ialah **maklumat atau informasi yang disampaikan adalah konsisten dan diyakini (*consistency & reliability*)**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 22 (20.75%) sangat memuaskan, 55 (51.88%) memuaskan, 14 (13.20%) agak memuaskan (sederhana), 6 (5.66%) tidak memuaskan dan 9 (8.49%) sangat tidak memuaskan.

## Kemudahan

## Persekitaran Yang Bersih



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **kemudahan** ialah **persekitaran yang bersih**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 36 (33.96%) sangat memuaskan, 55 (51.88%) memuaskan, 12 (11.32%) agak memuaskan (sederhana), 2 (1.88%) tidak memuaskan dan 1 (0.94%) sangat tidak memuaskan.

## Kemudahan

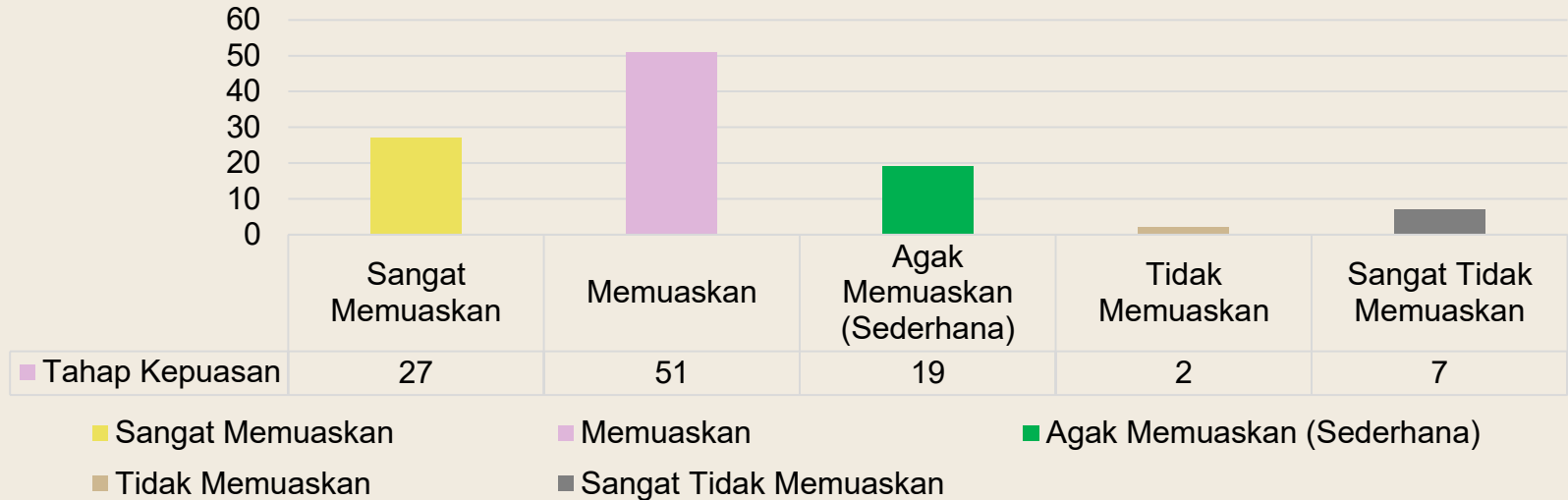
**Kemudahan Yang Disediakan Adalah Kondusif Seperti Tandas, Ruang Menunggu, Surau, Kaunter, OKU (tandas) dan Lain-Lain**



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **kemudahan** ialah **kemudahan yang disediakan adalah kondusif seperti tandas, ruang menunggu, surau, kaunter, OKU (tandas) dan lain-lain**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 31 (29.24%) sangat memuaskan, 47 (44.34%) memuaskan, 16 (15.09%) agak memuaskan (sederhana), 5 (4.71%) tidak memuaskan dan 1 (0.94%) sangat tidak memuaskan.

## Kemudahan

### Petunjuk Arah dan Direktori Mudah Dirujuk



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi **kemudahan** ialah **petunjuk arah dan direktori mudah dirujuk**. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan 27 (25.47%) sangat memuaskan, 51 (48.11%) memuaskan, 19 (17.92%) agak memuaskan (sederhana), 2 (1.88%) tidak memuaskan dan 7 (6.60%) sangat tidak memuaskan.





# **BAHAGIAN C PRESTASI KESELURUHAN**



## Prestasi Keseluruhan



Berdasarkan carta di atas, sebanyak 42 (39.62%) responden menyatakan tahap kepuasan memuaskan mengenai perkhidmatan keseluruhan Kementerian Sumber Manusia. Manakala 26 (24.52%) responden menyatakan tahap kepuasan adalah sangat memuaskan, 22 (20.75%) responden agak memuaskan (sederhana) dan 5 (4.71%) responden tidak memuaskan. Selain itu, sebanyak 11 (10.37%) responden menyatakan tahap kepuasan yang sangat tidak memuaskan.

## Tahap Kepuasan Pelanggan



## Rumusan Prestasi Keseluruhan

- Berdasarkan carta tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan wajaran **84.90%** responden yang berasakan “**memuaskan**” serta menuju ke arah sangat memuaskan manakala sebanyak 15.10% responden berpendapat tahap mutu perkhidmatan KSM masih “kurang / tidak memuaskan”. Pencapaian berjaya melepasi sasaran 60% yang ditetapkan dalam kajian ini.
- Sebanyak **84.90%** “**memuaskan**” adalah terdiri daripada responden yang berpendapat sangat memuaskan (24.52%), memuaskan (20.75%) dan agak memuaskan (4.71%). Responden sebanyak 4.71% berpendapat tidak memuaskan dan 10.37% berpendapat sangat tidak memuaskan.
- Justeru, kajian ini menunjukkan bahawa Kementerian Sumber Manusia **perlu mengekalkan** dan berusaha untuk **meningkatkan** prestasi perkhidmatan dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang lebih cemerlang agar lebih memenuhi kehendak dan mencapai jangkauan pelanggan dan juga *stakeholder*. Selain itu, cadangan penambahbaikan responden adalah selari dengan usaha yang sedang dilaksanakan oleh pihak KSM.
- Kajian ini diharapkan dapat membantu pihak Kementerian dalam mengenalpasti punca dan faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.

**Cadangan  
Penambahbaikan**

Sila berlaku adil dan saksama dalam mengendalikan apa-apa isu dan bersikap professional

Memahami tujuan pelanggan datang dan membantu dari segi keperluan sesuatu pertanyaan

Berlaku adil dan saksama dalam mengendalikan apa-apa isu aduan adalah harus

Rekrut staf yang berpengalaman, peramah, menghormati dan cergas

Mohon semua pejabat JTK di tingkat bawah supaya mudah warga tua/OKU berurusan

Proses penyelesaian aduan terlalu lama. Pihak JTK tidak memaklumkan status terkini kes pengadu menerusi e-mel, call mahupun WhatsApps

Saya ingin mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada Puan Syarah Zalieka (bersama team unit latihan), terutamanya staf beliau yang efisien iaitu Puan Norsuhani. Layanan Kelas Pertama kepada vendor penyedia khidmat latihan yang terbaik. Modal Insan KSM ini harus diberi penghargaan kerana dedikasi dan tugasnya terhadap negara. Tahniah.

Sentiasa peka dengan aduan semasa

# Kesimpulan

Kementerian Sumber Manusia adalah kementerian yang bertanggungjawab kepada pembangunan kemahiran, pekerjaan, keselamatan dan kesihatan pekerjaan, kesatuan sekerja, perhubungan perusahaanan, maklumat dan analisis pasaran buruh dan keselamatan sosial. KSM juga berperanan sebagai *focal point* dalam penyampaian dan penyaluran maklumat di peringkat Kementerian, Jabatan, Agensi, Nasional dan Global, serta berhubung secara langsung dengan orang awam.

- Komunikasi dua hala penting dalam berurusan di antara kedua-dua pihak bagi menyelesaikan masalah mahupun perselisihan yang wujud supaya tindakan yang sewajarnya dapat diambil dengan efisien dan secara tidak langsung dapat memuaskan hati pelanggan.
- Di samping itu, nilai positif seperti pengetahuan, kecekapan dan kesopanan yang diamalkan perlu sentiasa dititikberatkan ketika berurusan dengan pelanggan kerana ia secara tidak langsung melambangkan imej profesionalisme KSM akan kualiti perkhidmatannya. Dari segi fasiliti yang disediakan ternyata melalui penilaian yang dijalankan, responden berpuas hati dengan kemudahan yang selesa dan kondusif sewaktu berurusan dengan pihak KSM.
- Dari segi penambahbaikan pula, sesetengah responden ada menulis ulasan dan komen mereka di akhir kajian. Hampir kesemua responden tidak berpuas hati dengan cara pengendalian aduan dan etika Pegawai yang ditemui. Aduan-aduan seperti ini perlu dipandang serius demi memastikan kualiti perkhidmatan KSM meningkat. Memandangkan pengurusan aduan dan perkhidmatan pelanggan adalah termasuk dalam *Delighting The Customer*, maka keperluan untuk mengadakan kursus atau latihan dilihat perlu bagi memastikan setiap Pegawai Penyelaras Aduan diberi pendedahan dari semasa ke semasa mengenai garis panduan pengurusan aduan secara efektif bagi mengelak komen yang sama berulang.
- Oleh yang demikian, berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden ternyata tahap perkhidmatan yang diberikan oleh KSM berada pada tahap yang baik dan progresif mengikut keperluan arus semasa namun masih banyak yang perlu diperbaiki dan memerlukan penambahbaikan.

# Terima Kasih!



[www.mohr.gov.my](http://www.mohr.gov.my)

SEKSYEN ADUAN DAN KHIDMAT PELANGGAN  
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT  
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA  
ARAS 4, BLOK D3, KOMPLEKS D  
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
62530 PUTRAJAYA  
03-8886 2337 / 03-8886 5350 / 03-8886 2341  
[aduan.ukk@mohr.gov.my](mailto:aduan.ukk@mohr.gov.my)