



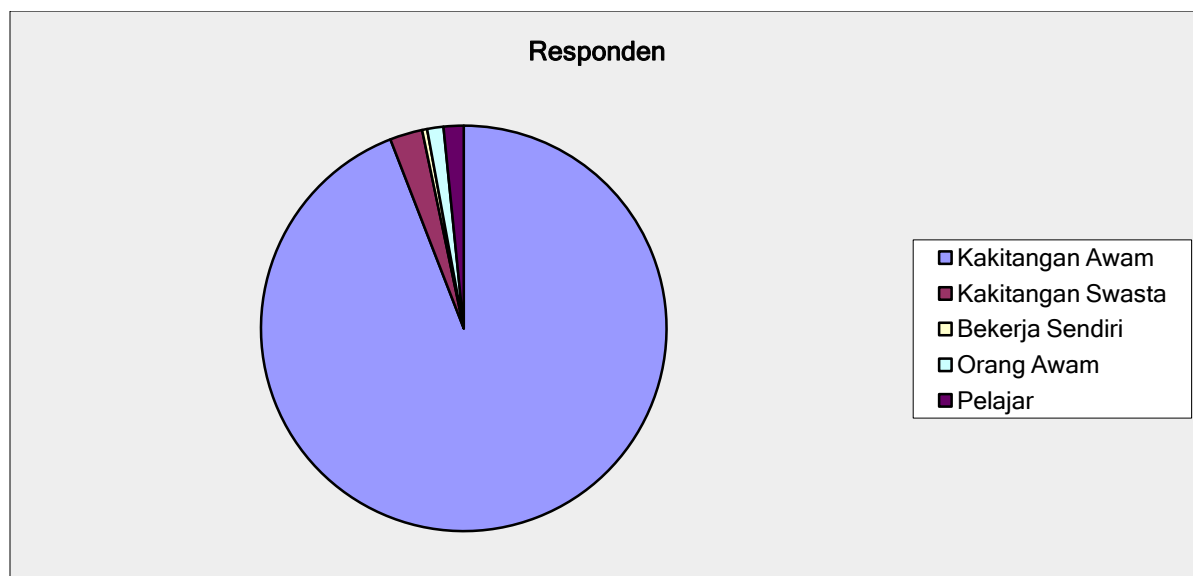
## LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN KSM 2015

### BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG RESPONDEN

#### SOALAN 1

#### RESPONDEN

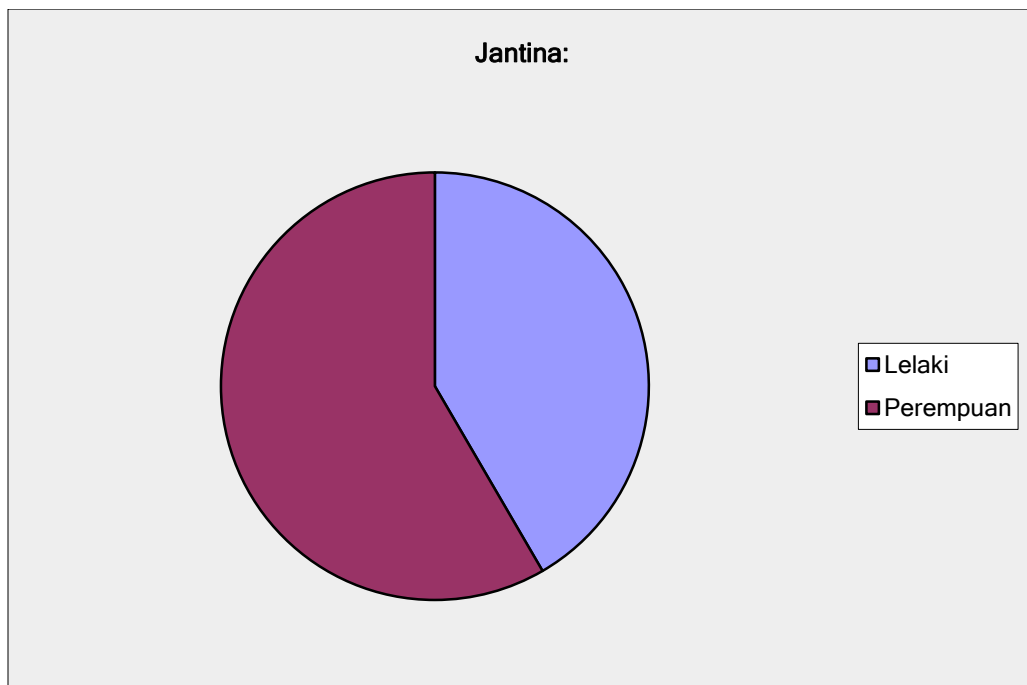
Responden		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Kakitangan Awam	94.2%	664
Kakitangan Swasta	2.6%	18
Bekerja Sendiri	0.4%	3
Orang Awam	1.3%	9
Pelajar	1.6%	11
<i>answered question</i>		<b>705</b>
<i>skipped question</i>		<b>0</b>



## SOALAN 2

### JANTINA

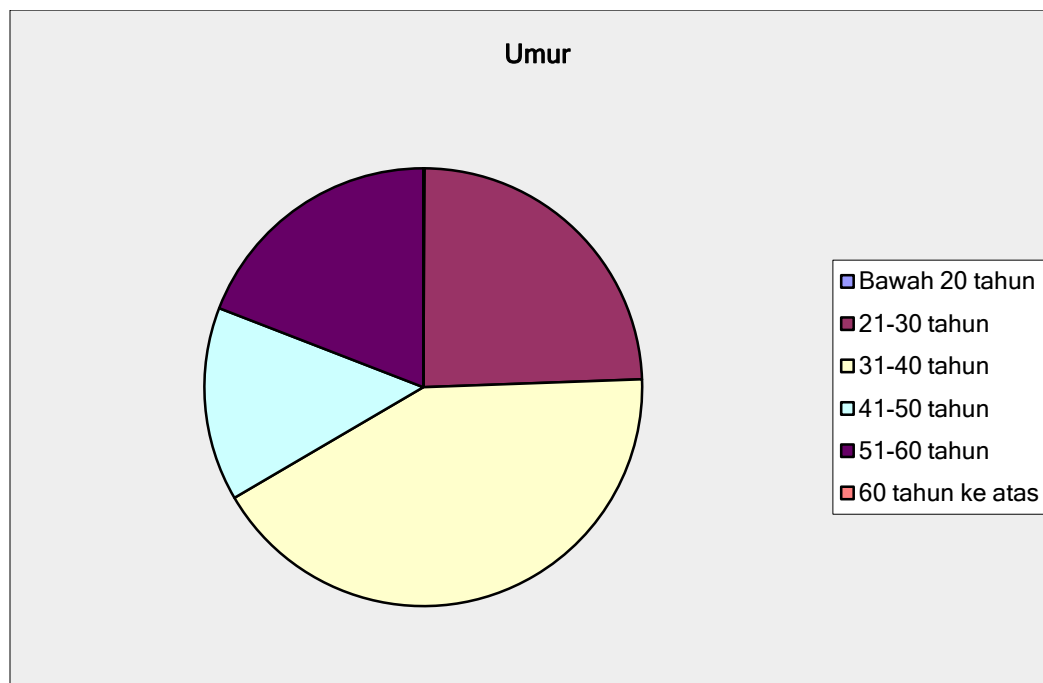
Jantina:		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Lelaki	41.6%	293
Perempuan	58.4%	412
<i>answered question</i>		705
<i>skipped question</i>		0



### SOALAN 3

#### UMUR

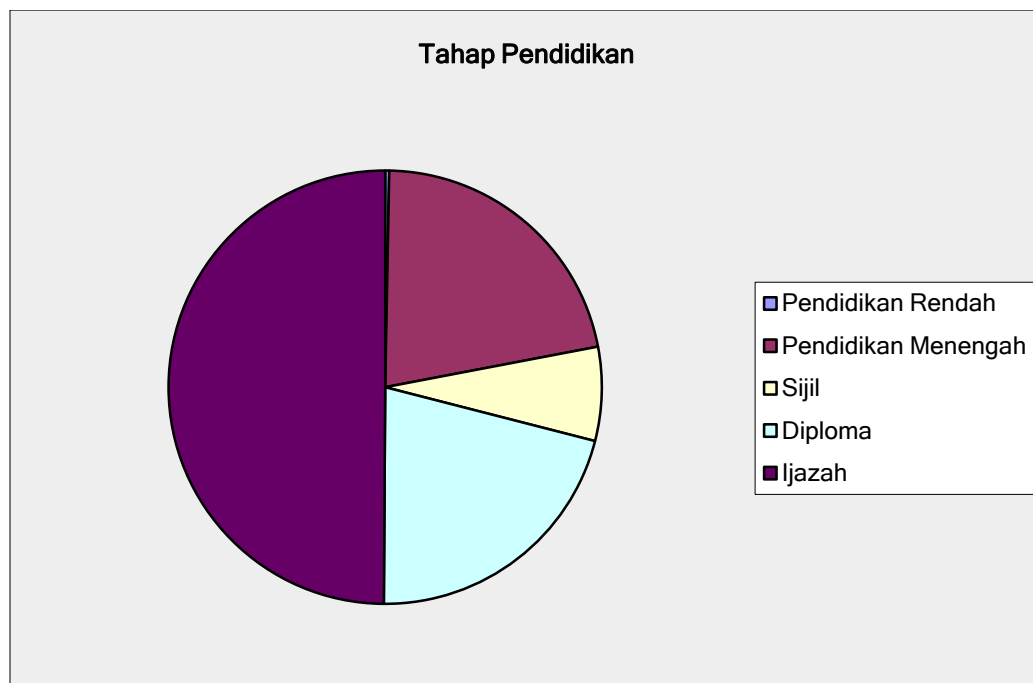
Umur		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Bawah 20 tahun	0.1%	1
21-30 tahun	24.3%	171
31-40 tahun	42.1%	297
41-50 tahun	14.3%	101
51-60 tahun	19.1%	135
60 tahun ke atas	0.0%	0
<i>answered question</i>		<b>705</b>
<i>skipped question</i>		<b>0</b>



## SOALAN 4

### TAHAP PENDIDIKAN

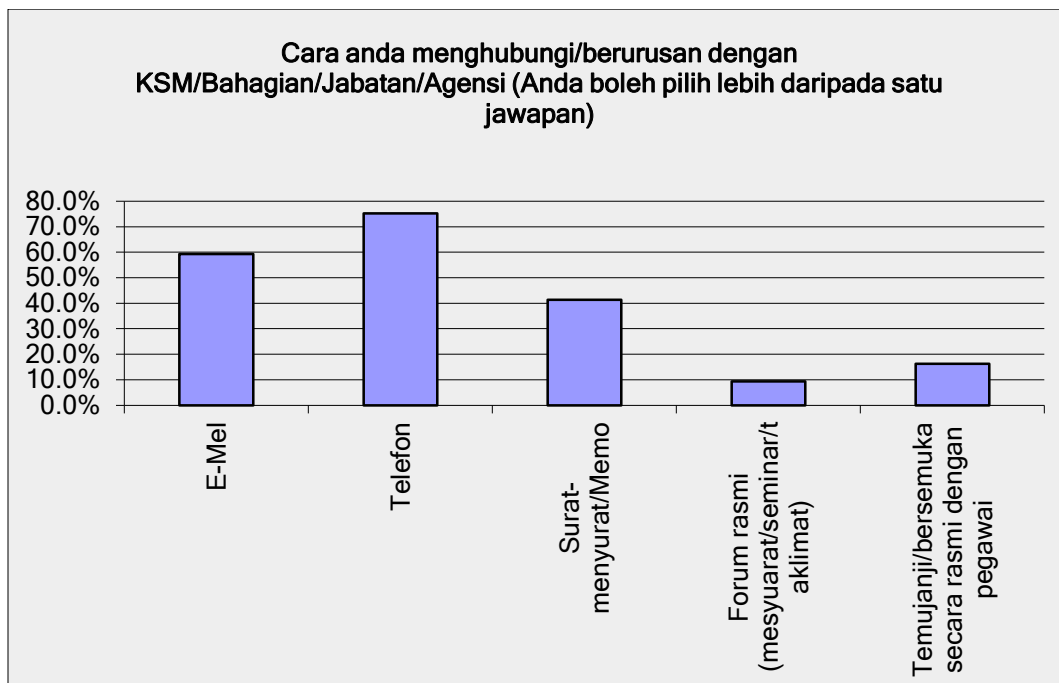
Tahap Pendidikan		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Pendidikan Rendah	0.3%	2
Pendidikan Menengah	21.7%	153
Sijil	7.0%	49
Diploma	21.1%	149
Ijazah	49.9%	352
Lain-lain (nyatakan)		21
<i>answered question</i>		<b>705</b>
<i>skipped question</i>		<b>0</b>



## SOALAN 5

CARA ANDA MENGHUBUNGI/BERURUSAN DENGAN KSM/BAHAGIAN/JABATAN/AGENSI  
(ANDA BOLEH PILIH LEBIH DARIPADA SATU JAWAPAN)

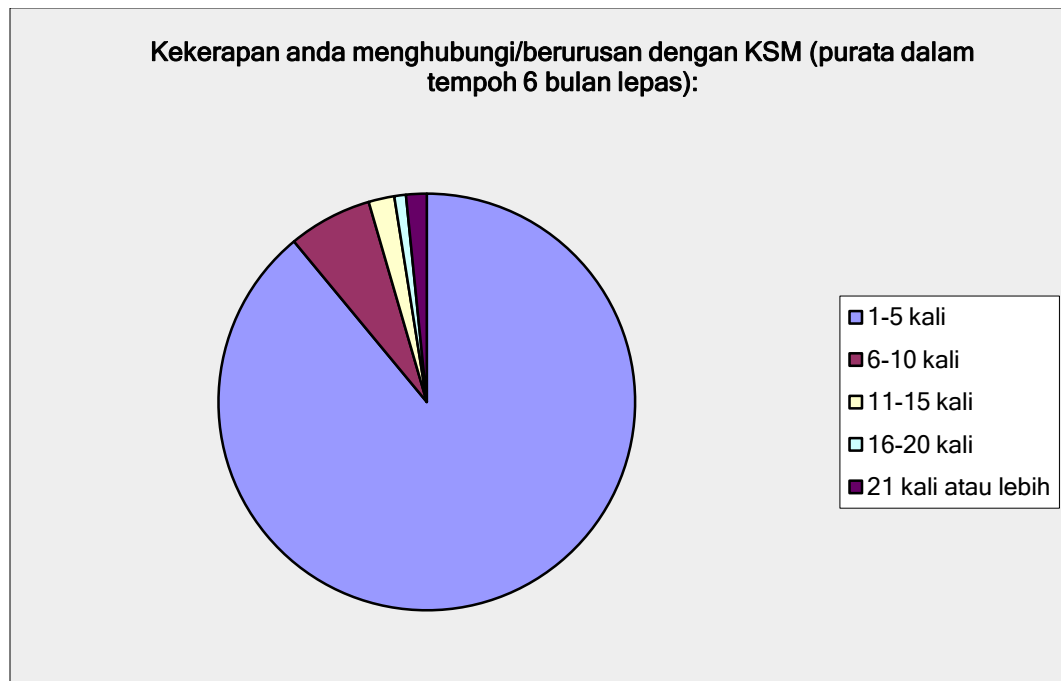
Answer Options	Response Percent	Response Count
E-Mel	59.3%	265
Telefon	75.2%	336
Surat-menyurat/Memo	41.4%	185
Forum rasmi (mesyuarat/seminar/taklimat)	9.4%	42
Temujanji/bersemuka secara rasmi dengan pegawai	16.3%	73
Lain-lain (nyatakan)		8
<i>answered question</i>		<b>447</b>
<i>skipped question</i>		<b>258</b>



## SOALAN 6

### KEKERAPAN ANDA MENGHUBUNGI/BERURUSAN DENGAN KSM (PURATA DALAM TEMPOH 6 BULAN LEPAS)

Answer Options	Response Percent	Response Count
1-5 kali	89.0%	398
6-10 kali	6.5%	29
11-15 kali	2.0%	9
16-20 kali	0.9%	4
21 kali atau lebih	1.6%	7
	<i>answered question</i>	<b>447</b>
	<i>skipped question</i>	<b>258</b>

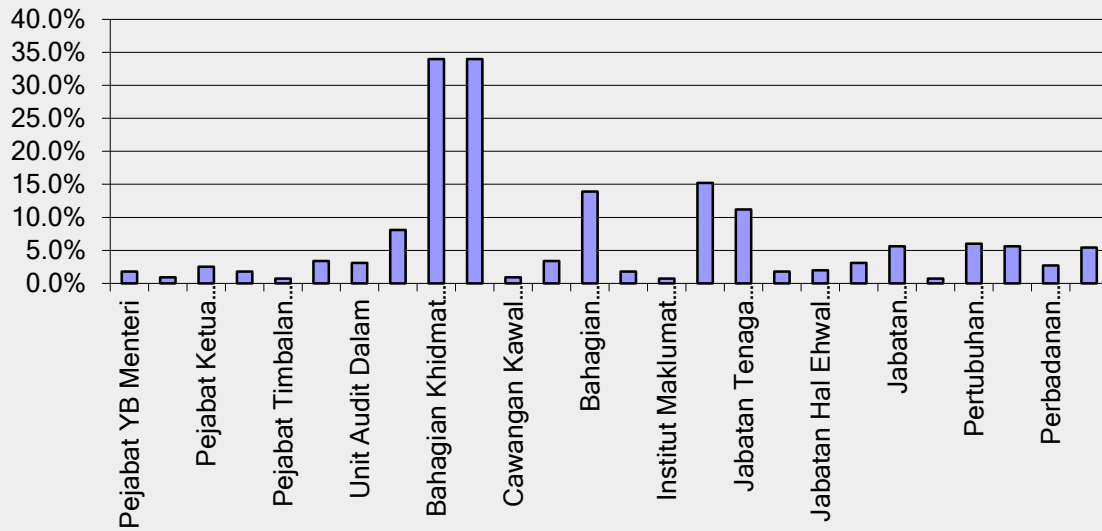


## SOALAN 7

### KSM/BAHAGIAN/JABATAN/AGENSI YANG ANDA BERURUSAN (ANDA BOLEH PILIH LEBIH DARIPADA SATU JAWAPAN)

KSM/Bahagian/Jabatan/Agensi yang anda berurusan (Anda boleh pilih lebih daripada satu jawapan)		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Pejabat YB Menteri	1.8%	8
Pejabat YB Timbalan Menteri	0.9%	4
Pejabat Ketua Setiausaha	2.5%	11
Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Operasi)	1.8%	8
Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Dasar)	0.7%	3
Pejabat Penasihat Undang-undang	3.4%	15
Unit Audit Dalam	3.1%	14
Unit Komunikasi Korporat	8.1%	36
Bahagian Khidmat Pengurusan	34.0%	152
Bahagian Kewangan, Pembangunan dan Sumber Manusia	34.0%	152
Cawangan Kawal Selia dan Penguatkuasaan	0.9%	4
Bahagian Dasar	3.4%	15
Bahagian Pengurusan Maklumat	13.9%	62
Bahagian Antarabangsa	1.8%	8
Institut Maklumat Dan Analisis Pasaran Buruh (ILMIA)	0.7%	3
Jabatan Tenaga Kerja (JTK)	15.2%	68
Jabatan Tenaga Manusia (JTM)	11.2%	50
Jabatan Perhubungan Perusahaan (JPP)	1.8%	8
Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja (JHEKS)	2.0%	9
Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK)	3.1%	14
Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP)	5.6%	25
Mahkamah Perusahaan (MP)	0.7%	3
Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO)	6.0%	27
Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB)	5.6%	25
Perbadanan Tabung Pembangunan Kemahiran (PTPK)	2.7%	12
Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (NIOSH)	5.4%	24
	<i>answered question</i>	<b>447</b>
	<i>skipped question</i>	<b>258</b>

KSM/Bahagian/Jabatan/Agensi yang anda berurusan (Anda boleh pilih lebih daripada satu jawapan)





## SOALAN 8

### PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN

Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.8%	7
Tidak memuaskan	1.8%	7
Sederhana	24.0%	95
Memuaskan	63.6%	252
Amat memuaskan	8.8%	35
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 9

### RESPONSIF TERHADAP URUSAN DENGAN PELANGGAN

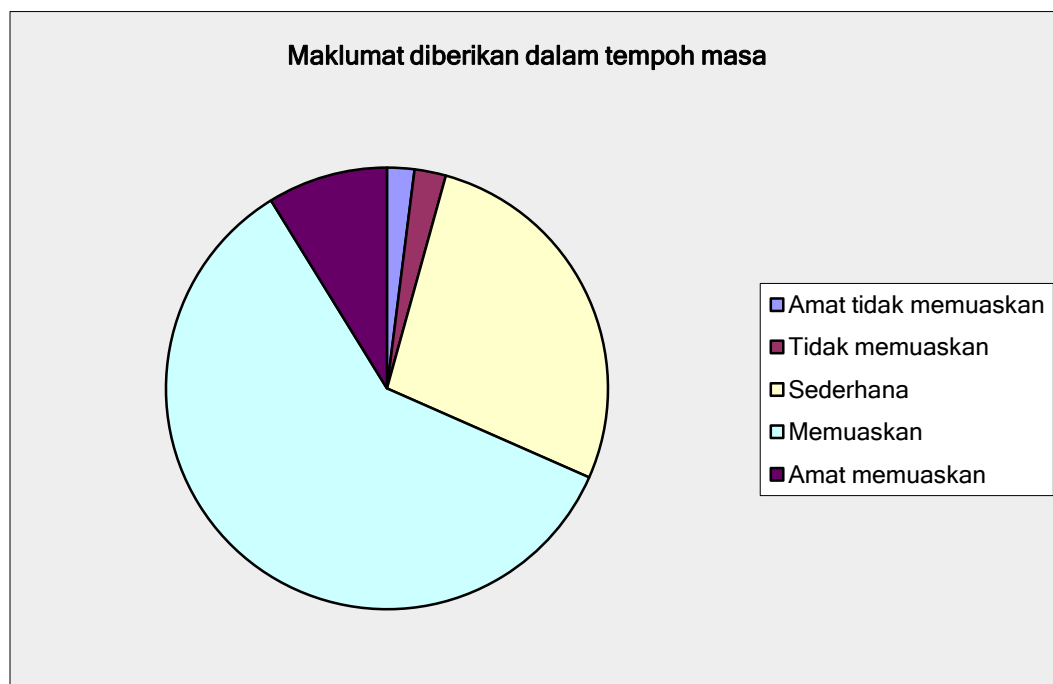
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.5%	6
Tidak memuaskan	2.8%	11
Sederhana	23.5%	93
Memuaskan	63.1%	250
Amat memuaskan	9.1%	36
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 10

### MAKLUMAT DIBERIKAN DALAM TEMPOH MASA

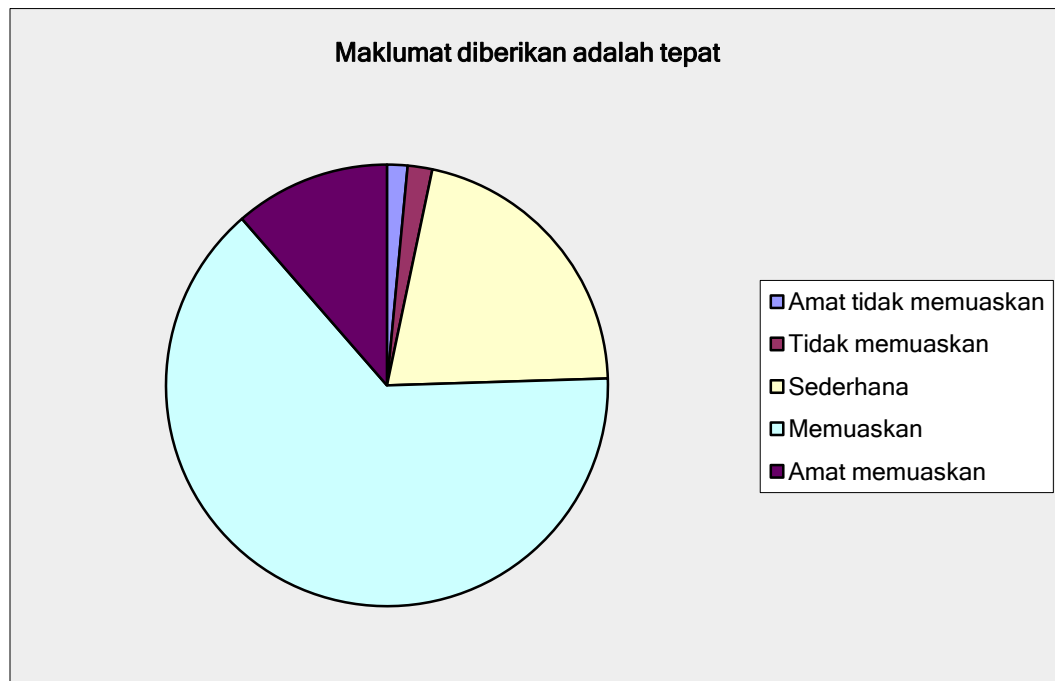
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	2.0%	8
Tidak memuaskan	2.3%	9
Sederhana	27.3%	108
Memuaskan	59.6%	236
Amat memuaskan	8.8%	35
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 11

### MAKLUMAT DIBERIKAN ADALAH TEPAT

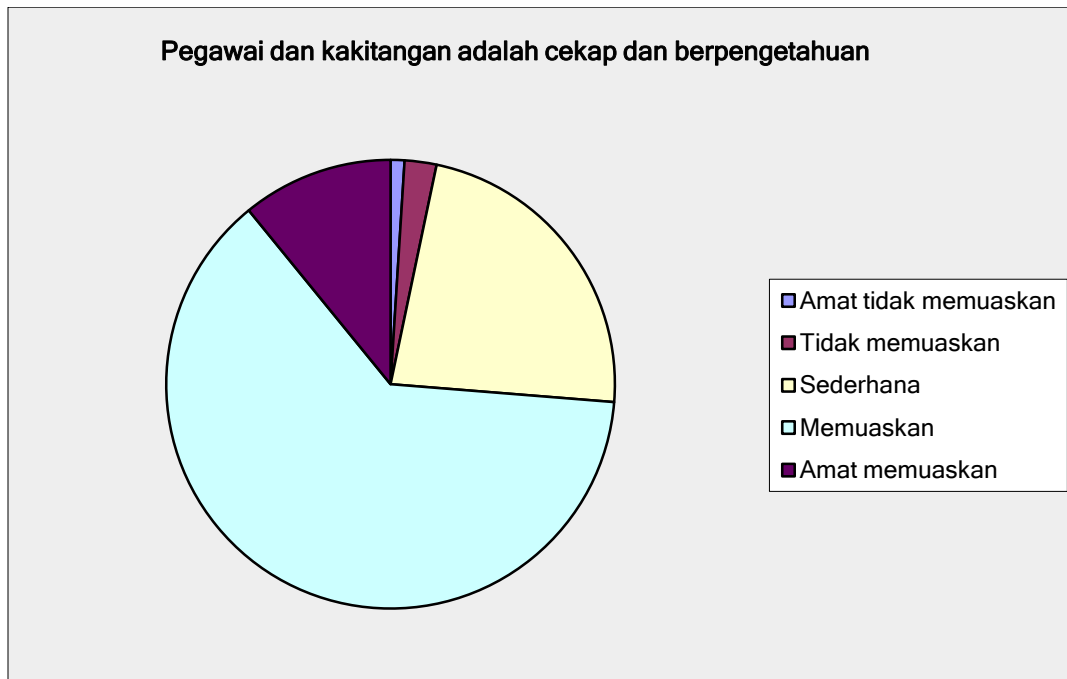
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.5%	6
Tidak memuaskan	1.8%	7
Sederhana	21.2%	84
Memuaskan	64.1%	254
Amat memuaskan	11.4%	45
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 12

### PEGAWAI DAN KAKITANGAN ADALAH CEKAP DAN BERPENGETAHUAN

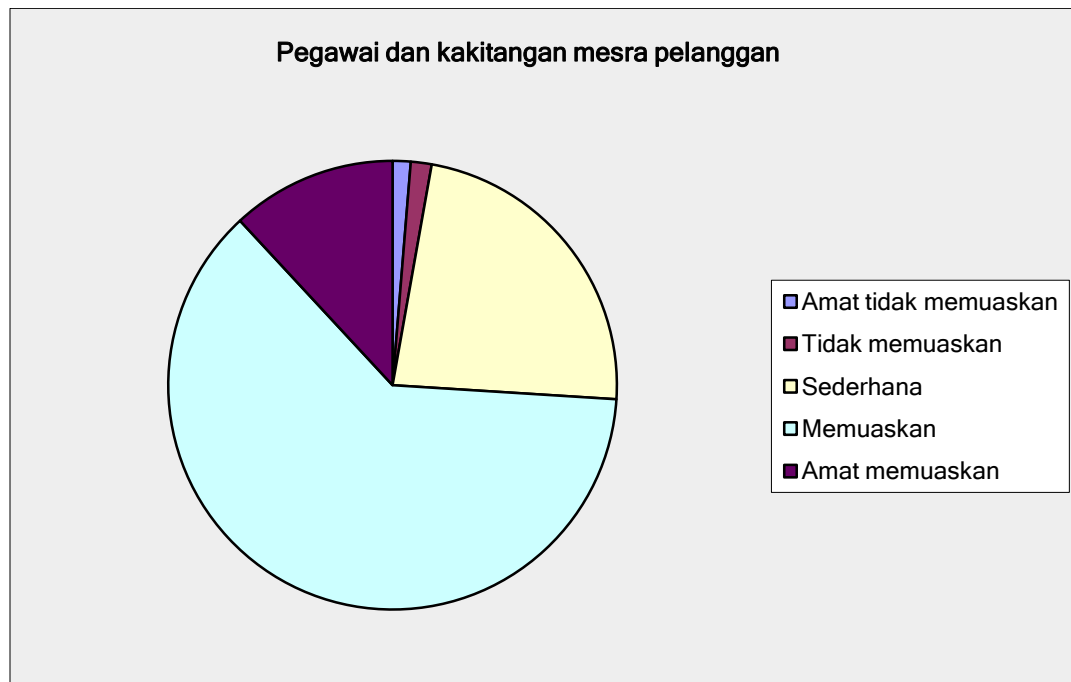
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.0%	4
Tidak memuaskan	2.3%	9
Sederhana	23.0%	91
Memuaskan	62.9%	249
Amat memuaskan	10.9%	43
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



### SOALAN 13

### PEGAWAI DAN KAKITANGAN MESRA PELANGGAN

Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.3%	5
Tidak memuaskan	1.5%	6
Sederhana	23.2%	92
Memuaskan	62.1%	246
Amat memuaskan	11.9%	47
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 14

### LAMAN WEB YANG MENARIK DAN TERKINI

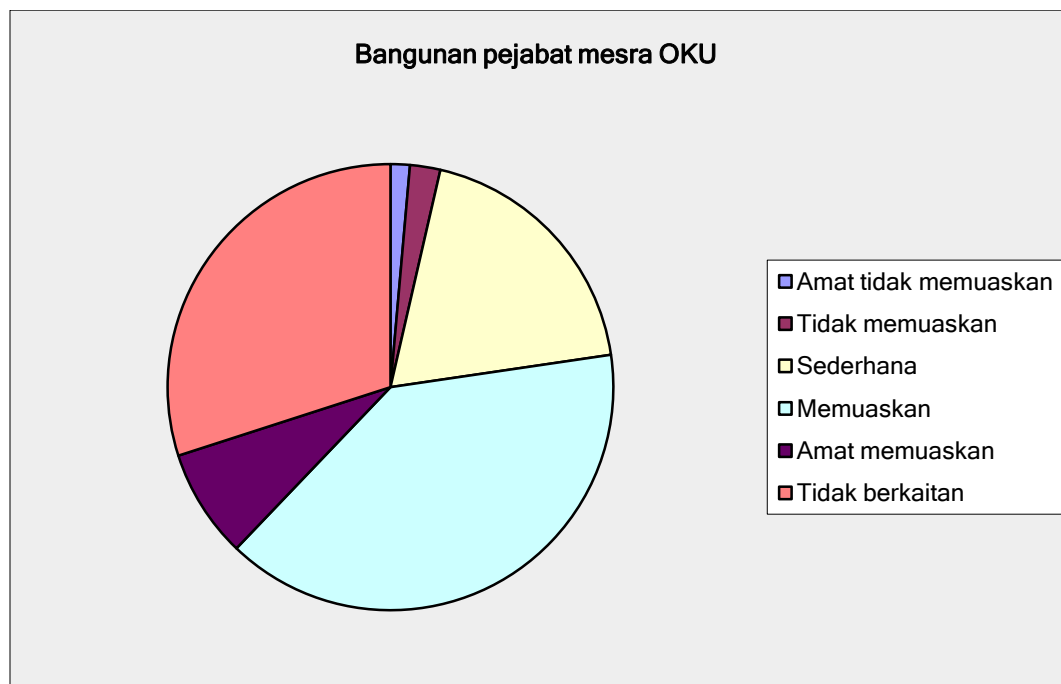
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.0%	4
Tidak memuaskan	2.5%	10
Sederhana	24.7%	98
Memuaskan	62.1%	246
Amat memuaskan	9.6%	38
<i>answered question</i>		<b>396</b>
<i>skipped question</i>		<b>309</b>



## SOALAN 15

### BANGUNAN PEJABAT MESRA OKU

Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	1.4%	5
Tidak memuaskan	2.2%	8
Sederhana	19.1%	70
Memuaskan	39.5%	145
Amat memuaskan	7.9%	29
Tidak berkaitan	30.0%	110
	<i>answered question</i>	<b>367</b>
	<i>skipped question</i>	<b>338</b>

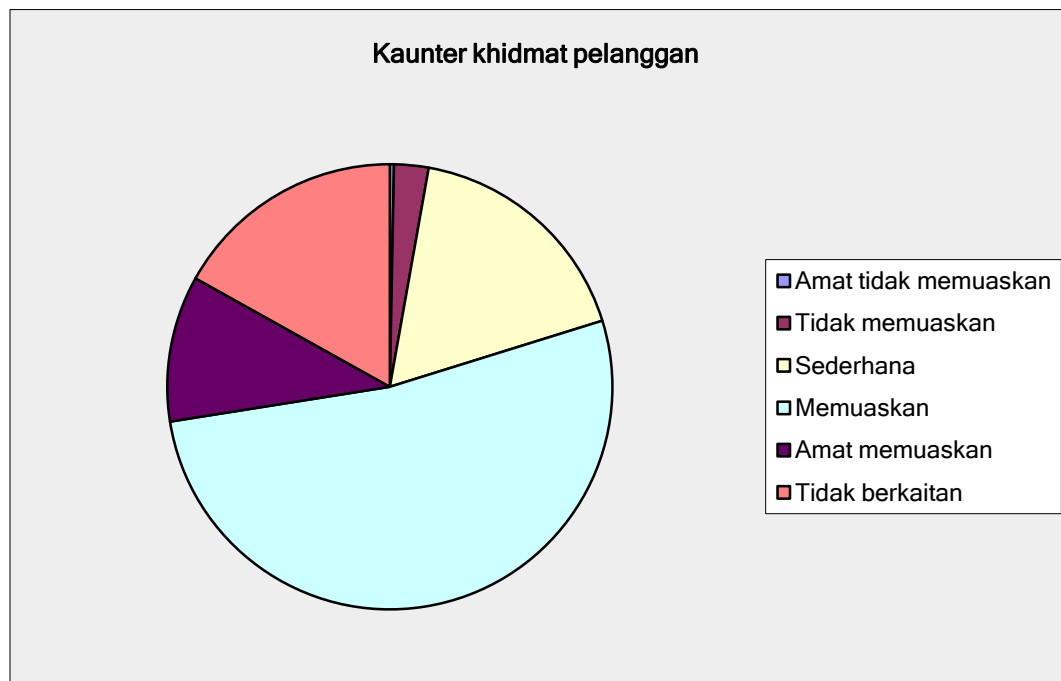




## SOALAN 16

### KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN

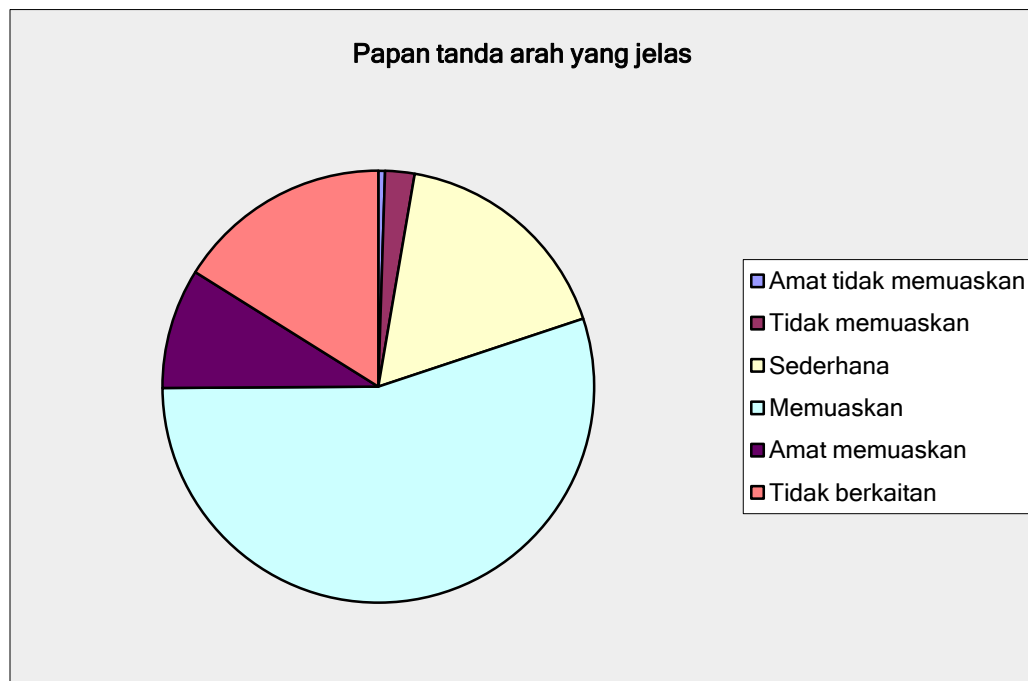
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.3%	1
Tidak memuaskan	2.5%	9
Sederhana	17.4%	64
Memuaskan	52.3%	192
Amat memuaskan	10.6%	39
Tidak berkaitan	16.9%	62
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 17

### PAPAN TANDA ARAH YANG JELAS

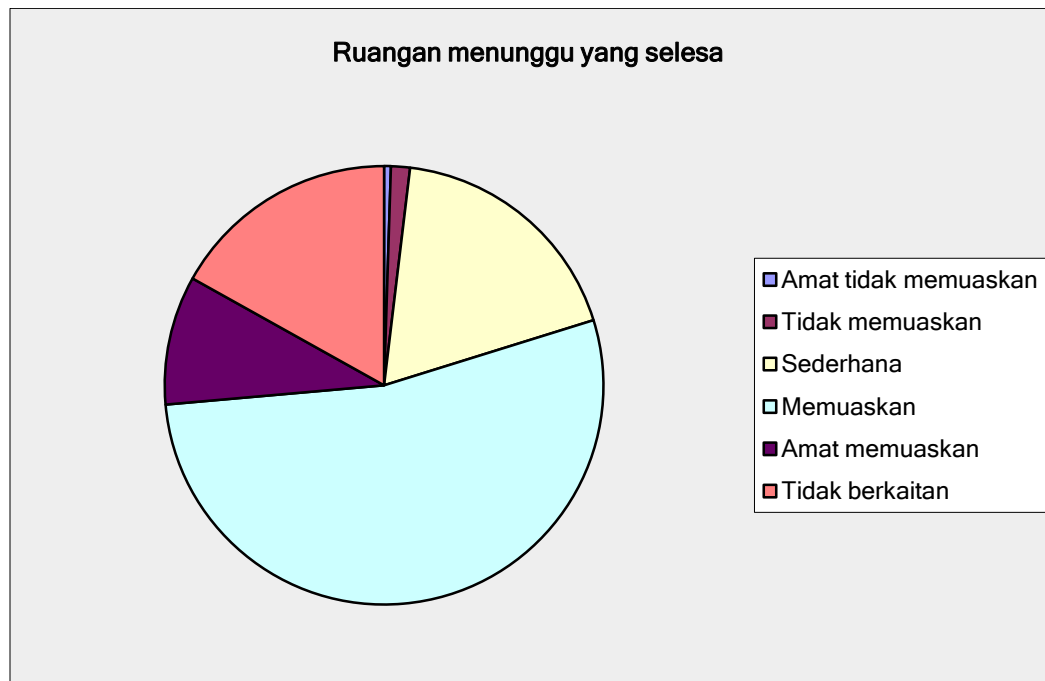
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.5%	2
Tidak memuaskan	2.2%	8
Sederhana	17.2%	63
Memuaskan	55.0%	202
Amat memuaskan	9.0%	33
Tidak berkaitan	16.1%	59
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 18

### RUANGAN MENUNGGU YANG SELESA

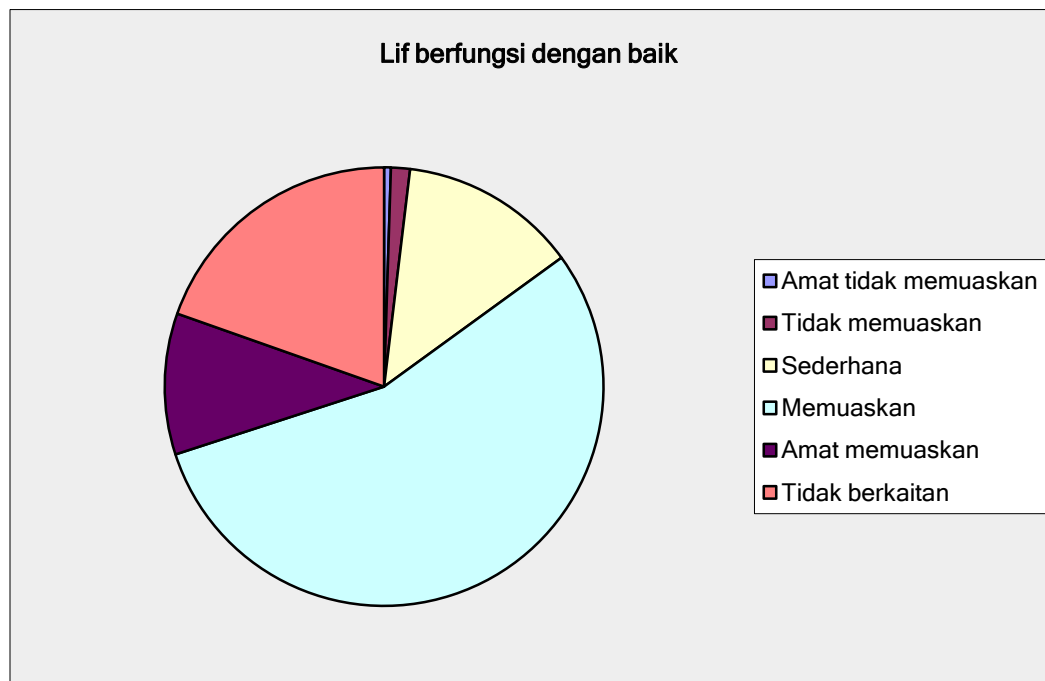
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.5%	2
Tidak memuaskan	1.4%	5
Sederhana	18.3%	67
Memuaskan	53.4%	196
Amat memuaskan	9.5%	35
Tidak berkaitan	16.9%	62
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 19

### LIF BERFUNGSI DENGAN BAIK

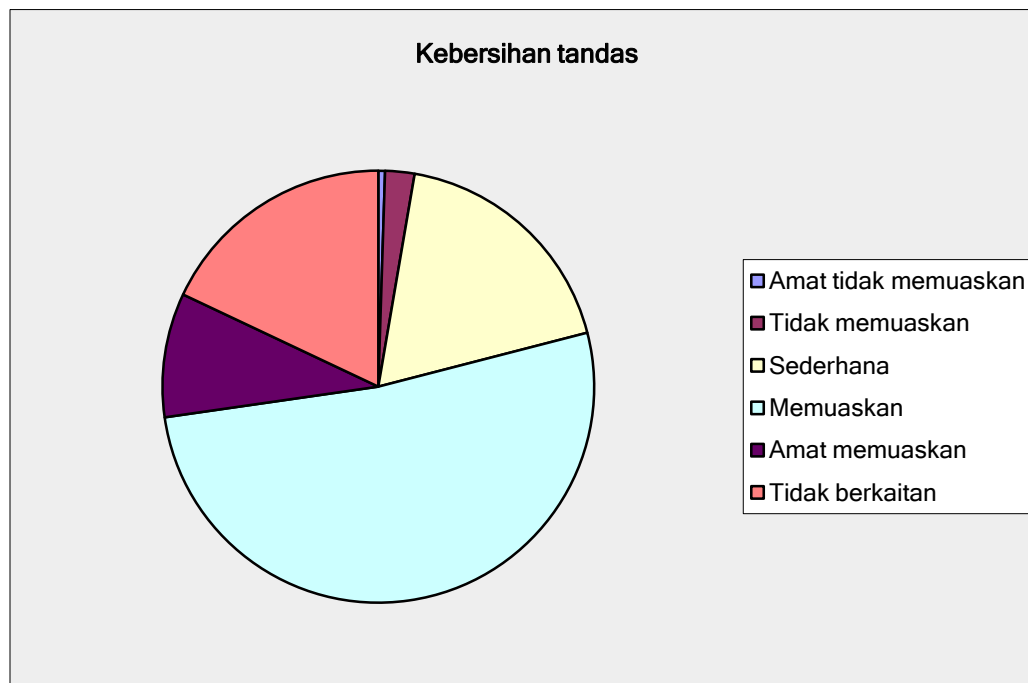
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.5%	2
Tidak memuaskan	1.4%	5
Sederhana	13.1%	48
Memuaskan	55.0%	202
Amat memuaskan	10.4%	38
Tidak berkaitan	19.6%	72
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 20

### KEBERSIHAN TANDAS

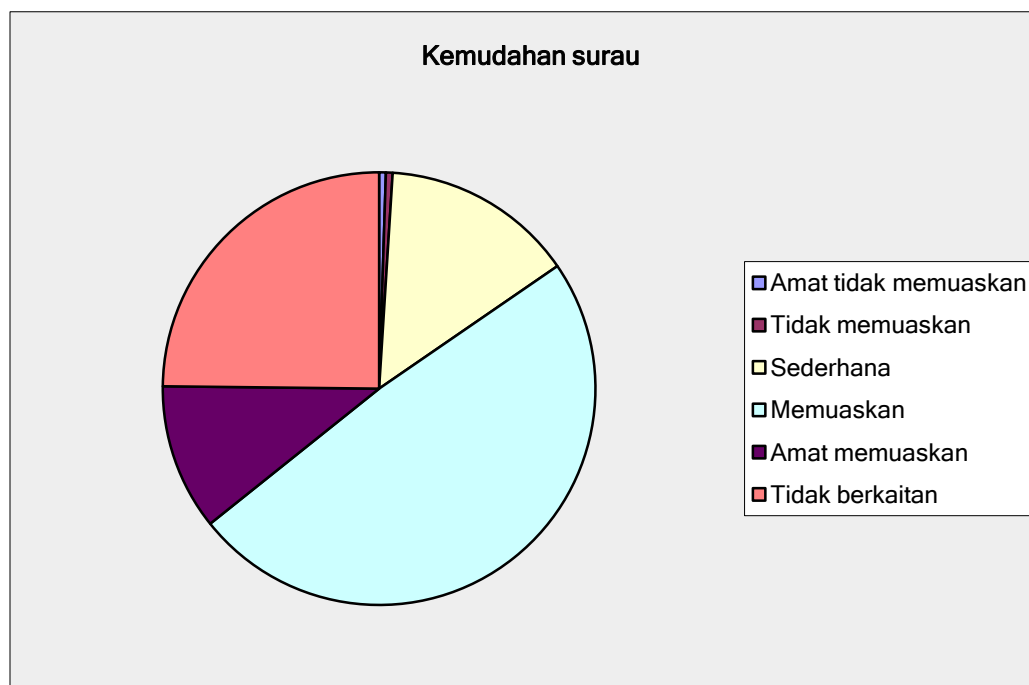
Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.5%	2
Tidak memuaskan	2.2%	8
Sederhana	18.3%	67
Memuaskan	51.8%	190
Amat memuaskan	9.3%	34
Tidak berkaitan	18.0%	66
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 21

### KEMUDAHAN SURAU

Answer Options	Response Percent	Response Count
Amat tidak memuaskan	0.5%	2
Tidak memuaskan	0.5%	2
Sederhana	14.4%	53
Memuaskan	48.8%	179
Amat memuaskan	10.9%	40
Tidak berkaitan	24.8%	91
<i>answered question</i>		<b>367</b>
<i>skipped question</i>		<b>338</b>



## SOALAN 22

SILA BERI KOMEN ATAU CADANGAN ANDA UNTUK MEMPERTINGKATKAN KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN KSM.

Answer Options	Response Count
	111
<i>answered question</i>	111
<i>skipped question</i>	594

Disediakan oleh:

Seksyen Aduan & Khidmat Pelanggan  
Unit Komunikasi Korporat  
Kementerian Sumber Manusia  
4 Januari 2016