

**RUMUSAN HASIL KAJIAN HARI BERTEMU PELANGGAN  
YANG TELAH DILAKSANAKAN UNIT KOMUNIKASI KORPORAT  
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA**

**1. TARIKH DAN LOKASI**

| BIL | TARIKH                             | LOKASI   |
|-----|------------------------------------|--|
| 1.  | 16 Mac 2014                        | Hotel Oriental Crystal, Kajang, Selangor   |
| 2.  | 23 Mac 2014                        | Sekolah Kebangsaan Parish, Balingian, Sarawak                                      |
| 3.  | 17 April hingga 20 April 2014      | Stadium Darul Aman, Alor Setar , Kedah   |
| 4.  | 23 September 2014                  | 23 September 2014 – Dewan Bunga Raya, Pantai Seri Tujuh, Pengkalan Kubor, Kelantan |
| 5.  | 29 September hingga 1 Oktober 2014 | Padang Merbok, Kuala Lumpur  |

**2. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN DI LIMA LOKASI YANG DIADAKAN.**

**2.1 BORANG YANG DIEDARKAN : 1000**

**2.2 BORANG DIKEMBALIKAN : 617**

| BIL | KATEGORI            | JUMLAH | PERATUS (%) |
|-----|---------------------|--------|-------------|
| 1.  | Tidak berpuashati   | 12     | 1.94        |
| 2.  | Berpuas hati        | 495    | 80.23       |
| 3.  | Sangat Berpuas hati | 110    | 17.83       |

**3. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

- a) Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang kepuasan pelanggan yang disediakan Unit Komunikasi Korporat.
- b) Masih ramai yang belum mengetahui kewujudan Portal Jobs Malaysia, pihak Kementerian diminta meluaskan publisiti tersebut.
- c) Memperbanyakkan lagi Hari Bertemu Pelanggan dikawasan luar Bandar yang melibatkan sector swasta untuk memberi peluang pekerjaan kepada mereka yang mencari kerja.

**A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :**

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | Sektor kerajaan | <b>107</b>              | <b>17.34</b> |
| 02.         | Sektor swasta   | <b>106</b>              | <b>17.17</b> |
| 03.         | Bekerja sendiri | <b>63</b>               | <b>10.21</b> |
| 04.         | Orang awam      | <b>71</b>               | <b>11.50</b> |
| 05.         | Pelajar         | <b>268</b>              | <b>43.43</b> |
| 06.         | Lain – lain     | <b>2</b>                | <b>0.32</b>  |

| <b>Bil.</b> | <b>Jantina</b> | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | Lelaki         | <b>348</b>              | <b>56.40</b> |
| 02.         | Perempuan      | <b>269</b>              | <b>43.60</b> |

| <b>Bil.</b> | <b>Kaum</b>                      | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|----------------------------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | Melayu                           | <b>439</b>              | <b>71.15</b> |
| 02.         | Cina                             | <b>61</b>               | <b>9.88</b>  |
| 03.         | India                            | <b>41</b>               | <b>6.64</b>  |
| 04.         | Iban                             | <b>70</b>               | <b>11.34</b> |
| 05.         | Bidayuh                          | <b>-</b>                |              |
| 06.         | Lain-lain (sila nyatakan - Siam) | <b>6</b>                | <b>0.97</b>  |

| <b>Bil.</b> | <b>Tahap pendidikan</b> | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-------------------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | SRP/LCE/PMR             | <b>82</b>               | <b>13.29</b> |
| 02.         | MCE/SPM/SPVM            | <b>272</b>              | <b>44.08</b> |
| 03.         | HSC/STPM/Diploma        | <b>204</b>              | <b>33.06</b> |
| 04.         | Universiti / Ijazah     | <b>59</b>               | <b>9.56</b>  |

**B. LAMAN SESAWANG KSM**

1. Adakah anda pernah melayari Laman web Kementerian Sumber Manusia (KSM).

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | Ya              | <b>166</b>              | <b>39.71</b> |
| 02.         | Tidak           | <b>252</b>              | <b>60.28</b> |

Jika Ya, Adakah laman web KSM menarik dari segi :

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> |                | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 01.         | Reka bentuk     | Tidak menarik  | <b>3</b>                | <b>1.86</b>  |
|             |                 | Agak menarik   | <b>38</b>               | <b>23.60</b> |
|             |                 | Menarik        | <b>102</b>              | <b>63.35</b> |
|             |                 | Sangat menarik | <b>18</b>               | <b>11.18</b> |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> |                | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 02.         | Fungsi          | Tidak menarik  | <b>-</b>                |              |
|             |                 | Agak menarik   | <b>73</b>               | <b>36.86</b> |
|             |                 | Menarik        | <b>112</b>              | <b>56.56</b> |
|             |                 | Sangat menarik | <b>13</b>               | <b>6.56</b>  |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> |                | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 03.         | Mesra Pengguna  | Tidak menarik  | <b>1</b>                | <b>0.56</b>  |
|             |                 | Agak menarik   | <b>56</b>               | <b>31.63</b> |
|             |                 | Menarik        | <b>101</b>              | <b>57.06</b> |
|             |                 | Sangat menarik | <b>19</b>               | <b>10.73</b> |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b> |                | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b>   |
|-------------|-----------------|----------------|-------------------------|--------------|
| 04.         | Kandungan       | Tidak menarik  | <b>1</b>                | <b>0.63</b>  |
|             |                 | Agak menarik   | <b>41</b>               | <b>26.11</b> |
|             |                 | Menarik        | <b>101</b>              | <b>64.33</b> |
|             |                 | Sangat menarik | <b>14</b>               | <b>8.91</b>  |

### C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KAUNTER

| Bil. | Kategori                 |                  | Jumlah responden | (%)   |
|------|--------------------------|------------------|------------------|-------|
| 01.  | Bersifat mesra pelanggan | Tidak memuaskan  | 4                | 0.79  |
|      |                          | Agak memuaskan   | 80               | 15.87 |
|      |                          | Memuaskan        | 290              | 57.53 |
|      |                          | Sangat memuaskan | 130              | 25.79 |

| Bil. | Kategori                      |                  | Jumlah responden | (%)   |
|------|-------------------------------|------------------|------------------|-------|
| 02.  | Menggunakan bahasa yang sopan | Tidak memuaskan  | 2                | 0.35  |
|      |                               | Agak memuaskan   | 75               | 13.15 |
|      |                               | Memuaskan        | 341              | 59.82 |
|      |                               | Sangat memuaskan | 152              | 26.67 |

| Bil. | Kategori                                   |                  | Jumlah responden | (%)   |
|------|--|------------------|------------------|-------|
| 03.  | Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan | Tidak memuaskan  | 2                | 0.35  |
|      |  | Agak memuaskan   | 82               | 14.41 |
|      |  | Memuaskan        | 362              | 63.62 |
|      |  | Sangat memuaskan | 123              | 21.62 |

| Bil. | Kategori                                       |                  | Jumlah responden | (%)   |
|------|--|------------------|------------------|-------|
| 04.  | Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas | Tidak memuaskan  | 2                | 0.34  |
|      |  | Agak memuaskan   | 70               | 12.03 |
|      |  | Memuaskan        | 382              | 63.64 |
|      |  | Sangat memuaskan | 128              | 21.99 |

| Bil. | Kategori                         |                  | Jumlah responden | (%)   |
|------|----------------------------------|------------------|------------------|-------|
| 05.  | Memberikan penjelasan yang tepat | Tidak memuaskan  | 4                | 0.69  |
|      |                                  | Agak memuaskan   | 82               | 14.31 |
|      |                                  | Memuaskan        | 348              | 60.73 |
|      |                                  | Sangat memuaskan | 139              | 24.25 |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b>     | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b> |       |
|-------------|---------------------|-------------------------|------------|-------|
| 06.         | Cepat dan responsif | Tidak memuaskan         | 5          | 0.89  |
|             |                     | Agak memuaskan          | 92         | 16.34 |
|             |                     | Memuaskan               | 344        | 61.10 |
|             |                     | Sangat memuaskan        | 122        | 21.67 |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b>                                      | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b> |       |
|-------------|--|-------------------------|------------|-------|
| 07.         | Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan | Tidak memuaskan         | 3          | 0.54  |
|             |  | Agak memuaskan          | 97         | 17.32 |
|             |  | Memuaskan               | 346        | 61.78 |
|             |  | Sangat memuaskan        | 114        | 20.36 |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b>                                  | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b> |       |
|-------------|--|-------------------------|------------|-------|
| 08.         | Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan | Tidak memuaskan         | 2          | 0.33  |
|             |  | Agak memuaskan          | 168        | 27.54 |
|             |  | Memuaskan               | 300        | 49.18 |
|             |  | Sangat memuaskan        | 140        | 22.95 |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b>                              | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b> |       |
|-------------|--|-------------------------|------------|-------|
| 09.         | Bersifat professional / bijak mengawal emosi | Tidak memuaskan         | 3          | 0.53  |
|             |  | Agak memuaskan          | 72         | 12.61 |
|             |  | Memuaskan               | 346        | 60.60 |
|             |  | Sangat memuaskan        | 150        | 26.26 |

| <b>Bil.</b> | <b>Kategori</b>    | <b>Jumlah responden</b> | <b>(%)</b> |       |
|-------------|--------------------|-------------------------|------------|-------|
| 10.         | Susun atur Pameran | Tidak memuaskan         | 2          | 1.20  |
|             |                    | Agak memuaskan          | 21         | 12.50 |
|             |                    | Memuaskan               | 93         | 55.35 |
|             |                    | Sangat memuaskan        | 52         | 30.95 |

| Bil. | Kategori                      | Jumlah responden | (%) |       |
|------|-------------------------------|------------------|-----|-------|
| 11.  | Maklumat Pameran adalah Jelas | Tidak memuaskan  | 3   | 0.52  |
|      |                               | Agak memuaskan   | 72  | 12.60 |
|      |                               | Memuaskan        | 346 | 60.59 |
|      |                               | Sangat memuaskan | 150 | 26.26 |

#### D. JABSMALAYSIA

| Bil. | Kategori                                 | Jumlah responden | (%) |       |
|------|--|------------------|-----|-------|
| 01.  | Adakah Anda Melayari Portal JobsMalaysia | Ya               | 97  | 48.74 |
|      |  | Tidak            | 102 | 51.25 |
|      |  |                  |     |       |

| Bil. | Kategori                             | Jumlah responden       | (%) |       |
|------|--------------------------------------|------------------------|-----|-------|
| 02.  | Kekerapan Anda Melayari JobsMalaysia | 1 hingga 5 kali        | 54  | 27.13 |
|      |                                      | 5 hingga 10 kali       | 36  | 18.09 |
|      |                                      | Lebih daripada 10 kali | 23  | 11.55 |
|      |                                      | Tidak pernah           | 86  | 43.21 |

| Bil. | Kategori  | Jumlah responden | (%) |       |
|------|---|------------------|-----|-------|
| 03.  | Pandangan Anda Terhadap Perkhidmatan Portal JobsMalaysia Dalam Membantu Individu Dalam Mencari Pekerjaan. | Sangat Memuaskan | 29  | 21.80 |
|      |   | Memuaskan        | 89  | 66.91 |
|      |   | Tidak Memuaskan  | 15  | 11.27 |
|      |   |                  |     |       |

| Bil. | Kategori   | Jumlah responden       | (%) |       |
|------|--|------------------------|-----|-------|
| 04.  | Medium Yang Sesuai dan Berkesan Untuk Diketahui Umum Dalam Menyalurkan Maklumat Mencari Pekerjaan. | Internet               | 103 | 51.75 |
|      |  | Kaunter Pameran        | 27  | 13.56 |
|      |  | Hari Bertemu Pelanggan | 27  | 13.56 |
|      |  | Iklan                  | 42  | 21.10 |

## **MAKLUMAN**

- 1. Dua lokasi Kajian Kepuasan Pelanggan yang dipinda soalan berkaitan Laman sesawang KSM kepada Jobsmalaysia. Lokasi tersebut ialah di Padang Merbuk, Kuala Lumpur sempena Pameran Belia & Kerjaya, Minggu Merdeka 2014 dan Dewan Bunga Raya, Pantai Seri Tujuh, Pengkalan Kubor, Kelantan sempena karnival Pekerjaan & Kemahiran Serta Program Keselamatan Pekerjaan Kementerian Sumber Manusia.**
- 2. Tiga lagi lokasi dikekalkan soalan yang berkaitan dengan Laman Web KSM.**