

**HASIL KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA**

PELAKSANAAN : KARNIVAL PEKERJAAN DAN KEMAHIRAN
SEMPENA HARI BERTEMU PELANGGAN, HOTEL
ORIENTAL CRYSTAL, KAJANG, SELANGOR

TEMPOH KAJIAN : 16 MAC 2014

JUMLAH BORANG : 169 BORANG

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Sektor kerajaan	42	24.9
02.	Sektor swasta	30	17.6
03.	Bekerja sendiri	13	7.7
04.	Orang awam	22	13
05.	Pelajar	62	36.7
06.	Lain – lain	-	

Bil.	Jantina	Jumlah responden	(%)
01.	Lelaki	103	61
02.	Perempuan	66	39.1

Bil.	Kaum	Jumlah responden	(%)
01.	Melayu	141	83.4
02.	Cina	14	8.3
03.	India	14	8.3
04.	Iban	-	
05.	Bidayuh	-	
06.	Lain-lain (sila nyatakan)	-	

Bil.	Tahap pendidikan	Jumlah responden	(%)
01.	SRP/LCE/PMR	10	6
02.	MCE/SPM/SPVM	51	30.2
03.	HSC/STPM/Diploma	73	43.2
04.	Universiti / Ijazah	35	20.7

B. LAMAN SESAWANG KSM

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

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Ya	88	52.1
02.	Tidak	81	48

Jika Ya, Adakah laman web KSM menarik dari segi :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
01.	Reka bentuk	Tidak menarik	3	3.48
		Agak menarik	18	20.93
		Menarik	60	69.76
		Sangat menarik	5	5.8

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
02.	Fungsi	Tidak menarik	0	0
		Agak menarik	55	45.08
		Menarik	64	52.45
		Sangat menarik	3	2.45

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
03.	Mesra Pengguna	Tidak menarik	1	0.98
		Agak menarik	37	36.27
		Menarik	58	56.86
		Sangat menarik	6	5.88

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
04.	Kandungan	Tidak menarik	1	1.21
		Agak menarik	20	24.39
		Menarik	56	68.29
		Sangat menarik	5	6.09

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KAUNTER

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
01.	Bersifat mesra pelanggan	Tidak memuaskan	1	0.6
		Agak memuaskan	27	16.7
		Memuaskan	107	64.8
		Sangat memuaskan	30	18.2

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
02.	Menggunakan bahasa yang sopan	Tidak memuaskan	0	0
		Agak memuaskan	30	18.2
		Memuaskan	100	60.6
		Sangat memuaskan	35	21.2

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
03.	Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan	Tidak memuaskan	0	0
		Agak memuaskan	23	14.4
		Memuaskan	109	68
		Sangat memuaskan	28	17.5

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
04.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	Tidak memuaskan	0	0
		Agak memuaskan	21	12.5
		Memuaskan	117	69.6
		Sangat memuaskan	30	17.9

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
05.	Memberikan penjelasan yang tepat	Tidak memuaskan	1	0.6
		Agak memuaskan	25	15.6
		Memuaskan	105	65.6
		Sangat memuaskan	29	18

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
06.	Cepat dan responsif	Tidak memuaskan	1	0.6
		Agak memuaskan	31	19.4
		Memuaskan	101	63
		Sangat memuaskan	27	16.9

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
07.	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	Tidak memuaskan	1	0.6
		Agak memuaskan	30	18.7
		Memuaskan	96	60.4
		Sangat memuaskan	32	20

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
08.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	Tidak memuaskan	0	0
		Agak memuaskan	25	15.6
		Memuaskan	105	65.6
		Sangat memuaskan	34	21.3

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
09.	Bersifat professional / bijak mengawal emosi	Tidak memuaskan	0	0
		Agak memuaskan	18	11.3
		Memuaskan	110	68.8
		Sangat memuaskan	32	20

D. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN

a.	Tidak Berpuas hati	1
b.	Berpuas hati	143
c.	Sangat Berpuas hati	25

E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Bil	Cadangan Penambahbaikan	Jumlah Responden	%
1.	Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang kepuasan Pelanggan di kaunter Unit Komunikasi Korporat (UKK)	48	28.4
2.	Tingkatkan promosi Hari Bertemu Pelanggan dan adakan dilokasi terbuka bagi memudahkan orang ramai datang	40	23.6
3.	Letakan pelbagai maklumat Kementerian Sumber Manusia di kaunter UKK semasa Hari Bertemu Pelanggan	37	21.8
4.	Pihak Kementerian disaran selalu adakan Hari Bertemu Pelanggan untuk member peluang pekerjaan kepada golongan belia	20	11.8
5.	Letakkan borang aduan Kementerian di kaunter UKK bagi memudahkan pengunjung membuat aduan	15	8.8
6.	Setiap majikan mesti menepati masa yang telah ditetapkan semasa Hari Bertemu Pelanggan	6	3.5
7.	Lebih berinovatif dan kreatif dalam mengisi Laman Web KSM, bagi menarik lebih ramai pengunjung melayari Laman web tersebut	3	1.7

Nota kaki :

Sebanyak 200 keping borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan telah diedarkan semasa program ini sebanyak 169 borang telah dikembalikan.

