

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

PELAKSANAAN : PROGRAM HARI BERTEMU PELANGGAN
TEMPAT : SEKOLAH KEBANGSAAN PARISH, BALINGIAN SARAWAK
 SEMPERNA HARI BERTEMU PELANGGAN.
TEMPOH KAJIAN : 23 MAC 2014
JUMLAH BORANG : 114 BORANG

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Sektor kerajaan	9	8
02.	Sektor swasta	33	29
03.	Bekerja sendiri	34	30
04.	Orang awam	29	25
05.	Pelajar	7	6
06.	Lain – lain	2	2

Bil.	Jantina	Jumlah responden	(%)
01.	Lelaki	54	47
02.	Perempuan	60	53

Bil.	Kaum	Jumlah responden	(%)
01.	Melayu	4	4
02.	Cina	7	6
03.	Melanau	70	61
04.	Iban	33	29
05.	Bidayuh	-	-
06.	Lain-lain (sila nyatakan)	-	-

Bil.	Tahap pendidikan	Jumlah responden	(%)
01.	SRP/LCE/PMR	42	37
02.	MCE/SPM/SPVM	53	46
03.	HSC/STPM/Diploma	17	15
04.	Universiti / Ijazah	2	2

B. LAMAN SESAWANG KSM

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

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Ya	30	26
02.	Tidak	84	74

Jika Ya, Adakah laman web KSM menarik dari segi :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
01.	Reka bentuk	Tidak menarik	-	-
		Agak menarik	6	19
		Menarik	17	55
		Sangat menarik	8	26

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
02.	Fungsi	Tidak menarik	-	-
		Agak menarik	5	16
		Menarik	18	58
		Sangat menarik	8	26

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
03.	Mesra Pengguna	Tidak menarik	-	-
		Agak menarik	5	16
		Menarik	16	52
		Sangat menarik	10	32

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
04.	Kandungan	Tidak menarik	-	-
		Agak menarik	6	19
		Menarik	20	65
		Sangat menarik	4	13

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KAUNTER

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
01.	Bersifat mesra pelanggan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	6	5
		Memuaskan	68	61
		Sangat memuaskan	38	34

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
02.	Menggunakan bahasa yang sopan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	3	3
		Memuaskan	69	60
		Sangat memuaskan	42	37

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
03.	Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	7	6
		Memuaskan	70	63
		Sangat memuaskan	35	31

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
04.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	5	4
		Memuaskan	75	65
		Sangat memuaskan	35	30

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
05.	Memberikan penjelasan yang tepat	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	9	8
		Memuaskan	62	54
		Sangat memuaskan	43	38

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
06.	Cepat dan responsif	Tidak memuaskan	1	1
		Agak memuaskan	11	10
		Memuaskan	65	58
		Sangat memuaskan	36	32

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
07.	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	Tidak memuaskan	1	1
		Agak memuaskan	9	8
		Memuaskan	76	68
		Sangat memuaskan	26	23

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
08.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	10	9
		Memuaskan	69	61
		Sangat memuaskan	35	31

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
09.	Bersifat professional / bijak mengawal emosi	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	7	6
		Memuaskan	66	57
		Sangat memuaskan	42	37

D. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN

a.	Tidak Berpuas hati	2
b.	Berpuas hati	66
c.	Sangat Berpuas hati	46

E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Bil	Cadangan Penambahbaikan	Jumlah Responden	%
1.	Pihak Kementerian Sumber Manusia hendaklah meningkatkan lagi publisiti Hari Bertemu Pelanggan disemua saluran media	25	21.9
2.	Libatkan lebih banyak lagi sector swasta di Hari Bertemu Pelanggan	23	20.1
3.	Memperbanyakkan lagi HBP di kawasan luar Bandar untuk memberi peluang kepada golongan belia untuk mendapatkan pekerjaan.	19	16.6
4.	Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang kepuasaan Pelanggan di kaunter Unit Komunikasi Korporat (UKK)	17	14.9
5.	Letakkan borang aduan di kaunter Jabatan /Agensi Kementerian Sumber Manusia bagi memudahkan pengunjung membuat aduan	15	13.1
6.	Setiap majikan mesti menepati masa yang telah ditetapkan semasa Hari Bertemu Pelanggan	8	7
7.	Lebih berinovatif dan kreatif dalam mengisi Laman Web KSM, bagi menarik lebih ramai pengunjung melayari Laman web tersebut	7	6.1

Nota kaki :

Sebanyak 200 keping borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan telah diedarkan semasa program ini sebanyak 114 borang telah dikembalikan.

