

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

**PELAKSANAAN** : KARNIVAL & EKSPLO KEMAHIRAN KEBANGSAAN ZON UTARA (KEKku) KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA PADA 17 – 20 APRIL 2014

**TEMPAT** : STADIUM DARUL AMAN, ALOR SETAR, KEDAH

**TEMPOH KAJIAN** : 19 APRIL 2014

**JUMLAH BORANG** : 135 RESPONDEN

**A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :**

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Sektor kerajaan	14	10
02.	Sektor swasta	12	9
03.	Bekerja sendiri	1	0.7
04.	Orang awam	4	2.9
05.	Pelajar	104	77
06.	Lain – lain	-	

Bil.	Jantina	Jumlah responden	(%)
01.	Lelaki	116	86
02.	Perempuan	19	14

Bil.	Kaum	Jumlah responden	(%)
01.	Melayu	112	83
02.	Cina	16	12
03.	India	7	5
04.	Iban	-	
05.	Bidayuh	-	
06.	Lain-lain (sila nyatakan )	-	

Bil.	Tahap pendidikan	Jumlah responden	(%)
01.	SRP/LCE/PMR	1	0.7
02.	MCE/SPM/SPVM	88	65
03.	HSC/STPM/Diploma	42	31
04.	Universiti / Ijazah	4	2.9

## B. LAMAN SESAWANG KSM

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

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Ya	48	36
02.	Tidak	87	64

Jika Ya, Adakah laman web KSM menarik dari segi :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
01.	Reka bentuk	Tidak menarik	-	
		Agak menarik	14	32
		Menarik	25	57
		Sangat menarik	5	4

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
02.	Fungsi	Tidak menarik	-	
		Agak menarik	13	29
		Menarik	30	67
		Sangat menarik	2	4

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
03.	Mesra Pengguna	Tidak menarik	-	
		Agak menarik	14	32
		Menarik	27	61
		Sangat menarik	3	7

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
04.	Kandungan	Tidak menarik	-	
		Agak menarik	15	33
		Menarik	25	56
		Sangat menarik	5	11

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

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
01.	Bersifat mesra pelanggan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	26	20.3
		Memuaskan	87	67.9
		Sangat memuaskan	15	11.7

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
02.	Menggunakan bahasa yang sopan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	23	17.9
		Memuaskan	83	64.8
		Sangat memuaskan	22	17.1

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
03.	Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	32	24.2
		Memuaskan	83	62.8
		Sangat memuaskan	17	12.8

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
04.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	23	17.8
		Memuaskan	84	65.1
		Sangat memuaskan	22	17

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
05.	Memberikan penjelasan yang tepat	Tidak memuaskan	1	0.7
		Agak memuaskan	25	19.5
		Memuaskan	84	65.6
		Sangat memuaskan	18	14

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
06.	Cepat dan responsif	Tidak memuaskan	1	0.8
		Agak memuaskan	27	22.6
		Memuaskan	75	63
		Sangat memuaskan	16	13.4

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
07.	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	27	21.7
		Memuaskan	75	60.4
		Sangat memuaskan	22	17.7

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
08.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	Tidak memuaskan	-	
		Agak memuaskan	33	25.5
		Memuaskan	72	55.8
		Sangat memuaskan	24	18.6

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
09.	Bersifat professional / bijak mengawal emosi	Tidak memuaskan	1	0.7
		Agak memuaskan	26	20.3
		Memuaskan	77	60
		Sangat memuaskan	24	18.7

#### D. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN

a.	Tidak Berpuas hati	2
b.	Berpuas hati	120
c.	Sangat Berpuas hati	13

#### E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Bil	Cadangan Penambahbaikan	Jumlah Responden	%
1.	Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang soal selidik kepuasan Pelanggan	35	25.9
2.	Tingkatkan promosi Hari Bertemu Pelanggan dan adakan dilokasi terbuka bagi memudahkan orang ramai berkunjung	30	22.2
3.	Letakan pelbagai maklumat Kementerian Sumber Manusia di kaunter UKK semasa Hari Bertemu Pelanggan	28	20.7
4.	Banyakkan kaunter pameran dari agensi-agensi swasta yang menawarkan pekerjaan kepada golongan belia yang sedang mencari pekerjaan.	23	17
5.	i. Lebih berinovatif dan kreatif dalam mengisi Laman Web KSM, bagi menarik lebih ramai pengunjung melayari Laman web tersebut	19	14

#### F. APAKAH BIDANG KEMAHIRAN YANG DIMINATI

Bil	Kemahiran	Jumlah Responden	%
1.	Makanikal	25	18.5
2.	Pembinaan	23	17
3.	Kimpalan	22	16.2
4.	Perhotelan	20	14.8
5.	Automatif	10	7.4
6.	Elekterik	8	5.9
7.	Landskaf	8	5.9
8.	Pengurusan	8	5.9
9.	Aircon	6	4.4
10.	Senibina	5	3.7

#### G. APAKAH JENIS PEKERJAAN/ JAWATAN YANG DIMINATI

Bil	Pekerjaan/Jawatan	Jumlah Responden	%
1.	Wireman	35	25.9
2.	Makenik	30	22.2
3.	Foremen	28	20.7
4.	Pensyarah	20	14.8
5.	Pengurus Hotel	15	11.1
6.	Jrubina	4	2.9
7.	Jurutera Landskaf	3	2.2

Nota kaki :

Sebanyak 300 keping borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan telah diedarkan semasa program ini sebanyak 135 borang telah dikembalikan.