

**HASIL SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA**

PELAKSANAAN : KARNIVAL PEKERJAAN & KEMAHIRAN SERTA PROGRAM KESELAMATAN PEKERJAAN KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

TEMPAT : DEWAN BUNGA RAYA, PANTAI SERI TUJUH, PENGKALAN KUBOR , KELANTAN

TEMPOH KAJIAN : 23 SEPTEMBER 2014

JUMLAH BORANG : 84 BORANG

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Sektor kerajaan	14	16.6
02.	Sektor swasta	3	3.5
03.	Bekerja sendiri	3	3.5
04.	Orang awam	4	4.7
05.	Pelajar	60	71.4
06.	Lain – lain	-	

Bil.	Jantina	Jumlah responden	(%)
01.	Lelaki	21	25
02.	Perempuan	63	75

Bil.	Kaum	Jumlah responden	(%)
01.	Melayu	81	96.4
02.	Cina	-	-
03.	India	-	-
04.	Siam	3	3.6
05.	Lain-lain (Sila nyatakan)	-	-

Bil.	Tahap pendidikan	Jumlah responden	(%)
01.	SRP/LCE/PMR	19	22.6
02.	MCE/SPM/SPVM	48	57
03.	HSC/STPM/Diploma	12	14.3
04.	Universiti / Ijazah	5	5.9

**B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIMATAN KAUNTER –
KAUNTER PAMERAN**

Sila nyatakan tahap kepuasan anda berkaitan layanan di kaunter Pameran di Kotak yang berkenaan bagi setiap kenyataan di bawah.

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
01.	Bersifat mesra pelanggan	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	9	12.2
		Memuaskan	54	64.3
		Sangat memuaskan	9	12.2

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
02.	Menggunakan bahasa yang sopan	Tidak memuaskan	2	2.4
		Agak memuaskan	5	6.7
		Memuaskan	53	70.7
		Sangat memuaskan	15	20

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
03.	Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	8	10.9
		Memuaskan	57	77.1
		Sangat memuaskan	7	9.5

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
04.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	8	10.7
		Memuaskan	53	70.7
		Sangat memuaskan	12	16

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
05.	Memberikan penjelasan yang tepat	Tidak memuaskan	2	2.6
		Agak memuaskan	9	11.7
		Memuaskan	47	61
		Sangat memuaskan	19	24.7

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
06.	Cepat dan responsif	Tidak memuaskan	2	2.6
		Agak memuaskan	10	13
		Memuaskan	53	69.7
		Sangat memuaskan	11	14.5

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
07.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	17	22.9
		Memuaskan	47	63.5
		Sangat memuaskan	8	10.8

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
08.	Bersifat professional / bijak mengawal emosi	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	10	13.7
		Memuaskan	44	60.3
		Sangat memuaskan	17	23.3

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
09.	Susun atur Pameran	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	7	9.3
		Memuaskan	46	61.3
		Sangat memuaskan	20	26.7

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
10.	Maklumat Pameran adalah jelas	Tidak memuaskan	2	2.7
		Agak memuaskan	5	6.7
		Memuaskan	48	64
		Sangat memuaskan	20	26.7

C. JOBSMALAYSIA

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
1.	Adakah anda melayari Portal JobsMalaysia	Ya	18	21.4
		Tidak	66	78.6

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
2.	Kekerapan anda melayari Portal JobsMalaysia	1 hingga 5 kali	7	8.3
		5 hingga 10 kali	4	4.8
		Lebih daripada 10 kali	7	8.3
		Tidak pernah	66	78.6

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
3.	Pandangan anda terhadap Perkhidmatan Portal JobsMalaysia dalam membantu individu dalam mencari pekerjaan	Sangat Memuaskan	7	38.9
		Memuaskan	11	61.1
		Tidak Memuaskan	-	

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
4.	Medium yang sesuai dan berkesan untuk diketahui umum dalam menyalurkan maklumat mencari pekerjaan	Internet	56	66.7
		Kaunter Pameran	9	10.7
		Hari bertemu pelanggan	6	7.1
		Iklan	13	15.5

D. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN

a.	Tidak Berpuas hati	2	2.4
b.	Berpuas hati	71	84.5
c.	Sangat Berpuas hati	11	13.1

E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Bil	Cadangan Penambaaikan
1.	Perlu lebih banyak mengadakan karnival kerjaya
2.	Bersifat mesra pelanggan dan kekalkan senyuman
3.	Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang kepuasan Pelanggan di kaunter Unit Komunikasi Korporat (UKK)
4.	Banyakkan aktiviti untuk remaja dan adakan cabutan nombor bertuah
5.	Ramai yang masih belum mengetahui kewujudan portal Jobs Malaysia. Pihak Kementerian Sumber Manusia perlu meluaskan lagi publisiti mengenai kemudahan ini

Nota kaki :

Sebanyak 300 keping borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan telah diedarkan semasa program ini sebanyak 84 borang telah dikembalikan.