

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

PELAKSANAAN : PAMERAN BELIA & KERJAYA SEMPENA MINGGU MERDEKA 2014
TEMPAT : PADANG MERBOK, KUALA LUMPUR.
TEMPOH KAJIAN : 29 OGOS HINGGA 1 SEPTEMBER 2014
JUMLAH BORANG : 115 BORANG

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN :

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)
01.	Sektor kerajaan	28	24.34
02.	Sektor swasta	28	24.34
03.	Bekerja sendiri	12	10.43
04.	Orang awam	12	10.43
05.	Pelajar	35	30.43
06.	Lain – lain	-	

Bil.	Jantina	Jumlah responden	(%)
01.	Lelaki	54	46.95
02.	Perempuan	60	52.17

Bil.	Kaum	Jumlah responden	(%)
01.	Melayu	101	87.82
02.	Cina	4	3.47
03.	India	10	8.69
04.	Iban	-	
05.	Bidayuh	-	-
06.	Lain-lain (sila nyatakan)	-	-

Bil.	Tahap pendidikan	Jumlah responden	(%)
01.	SRP/LCE/PMR	10	8.69
02.	MCE/SPM/SPVM	32	27.82
03.	HSC/STPM/Diploma	60	52.17
04.	Universiti / Ijazah	13	11.30

**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	1	1.07
		Agak memuaskan	12	12.9
		Memuaskan	42	45.16
		Sangat memuaskan	38	40.86

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
02.	Menggunakan bahasa yang sopan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	14	15.21
		Memuaskan	36	39.13
		Sangat memuaskan	42	45.65

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
03.	Berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	12	13.18
		Memuaskan	43	47.25
		Sangat memuaskan	36	39.56

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
04.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	13	13.68
		Memuaskan	53	55.78
		Sangat memuaskan	29	30.52

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
05.	Memberikan penjelasan yang tepat	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	14	14.89
		Memuaskan	50	53.19
		Sangat memuaskan	30	31.91

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
06.	Cepat dan responsif	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	13	13.68
		Memuaskan	50	52.63
		Sangat memuaskan	32	33.68

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
07.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	14	15.21
		Memuaskan	52	56.52
		Sangat memuaskan	26	28.26

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
08.	Bersifat professional / bijak mengawal emosi	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	10	10.75
		Memuaskan	51	54.83
		Sangat memuaskan	32	34.40

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
09.	Susun atur Pameran	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	14	15.05
		Memuaskan	47	50.53
		Sangat memuaskan	32	34.8

Bil.	Kategori		Jumlah responden	(%)
10.	Maklumat Pameran adalah jelas	Tidak memuaskan	-	-
		Agak memuaskan	16	17.20
		Memuaskan	45	48.38
		Sangat memuaskan	32	34.40

C. JOBSMALAYSIA

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
1.	Adakah anda melayari Portal JobsMalaysia	Ya	79	68.69
		Tidak	36	31.30

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
2.	Kekerapan anda melayari Portal JobsMalaysia	1 hingga 5 kali	47	40.86
		5 hingga 10 kali	32	27.82
		Lebih daripada 10 kali	16	13.91
		Tidak pernah	20	17.39

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
3.	Pandangan anda terhadap Perkhidmatan Portal JobsMalaysia dalam membantu individu dalam mencari pekerjaan	Sangat Memuaskan	22	19.1
		Memuaskan	78	67.82
		Tidak Memuaskan	15	13.04

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
4.	Medium yang sesuai dan berkesan untuk diketahui umum dalam menyalurkan maklumat mencari pekerjaan	Internet	47	40.86
		Kaunter Pameran	18	15.65
		Hari bertemu pelanggan	21	18.26
		Iklan	29	25.21

D. LATIHAN KEMAHIRAN

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
1.	Daripada mana anda dapat tahu kewujudan Pusat Latihan di bawah Kementerian Sumber Manusia	Media Baru	42	36.52
		Media Cetak	38	33.04
		Rakan	23	20
		Keluarga	12	10.43

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
2.	Apakah bidang latihan kemahiran yang diminati	Profesional	54	46.95
		Pentadbiran	39	33.91
		Teknikal	22	19.13
		Lain-lain	-	-

Bil.	Kategori	Jumlah responden	(%)	
3.	Apakah sector pekerjaan yang diminati	Sektor Kerajaan	70	60.86
		Sektor Swasta	29	25.21
		Bekerja Sendiri	16	13.91

E. PENILAIAN KESELURUHAN HARI BERTEMU PELANGGAN

a.	Tidak Berpuas hati	-	
b.	Berpuas hati	37	32.17
c.	Sangat Berpuas hati	78	67.82

F. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN TERHADAP PAMERAN BELIA DAN KERJAYA

Bil	Cadangan Penambbaikan	Jumlah Responden	%
1.	Pameran hendaklah diadakan ditempat yang lebih strategic bagi memudahkan pengunjung hadir.	50	56.81
2.	Libatkan lebih banyak lagi sector swasta di Hari Bertemu Pelanggan	15	17.04
3.	Menyediakan cenderahati kepada pengunjung yang mengisi borang kepuasan Pelanggan di kaunter Unit Komunikasi Korporat (UKK)	23	26.13

Nota kaki :

Sebanyak 300 keping borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan telah diedarkan semasa program ini sebanyak 115 borang telah dikembalikan.