



**LAPORAN MAKLUM BALAS
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA FASA 2/2022
JUN -DISEMBER 2022**

DISEDIAKAN OLEH :

UNIT PERHUBUNGAN AWAM
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
ARAS 3, BLOK LAKSAMANA,
KOMPLEKS SERI NEGERI,
75450 AYER KEROH,
MELAKA.

No.Tel : 06-2307260

No.Faks : 06-2328449

Pengenalan

1. Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan Ketua Menteri Melaka akan diadakan sebanyak 2 fasa iaitu pada Januari hingga Jun dan Julai hingga Disember setiap tahun.
2. Kajian ini meliputi keseluruhan pelanggan luaran JKMM yang terdiri daripada jabatan / agensi di Negeri Melaka dan orang awam seperti berikut :
 - i. Jabatan Negeri Melaka
 - ii. Jabatan Persekutuan Negeri Melaka
 - iii. Pihak Berkuasa Tempatan
 - iv. Badan Berkanun Negeri / Persekutuan
 - v. Anak Syarikat Kerajaan Negeri / Persekutuan
 - vi. Institut Pengajian Tinggi Awam / Swasta
 - vii. Pekerja Sektor Swasta
 - viii. Orang Awam
3. Aspek yang diukur melalui kajian ini terbahagi kepada empat :
 - i. Perkhidmatan teras JKMM
 - ii. Layanan pegawai / kakitangan
 - iii. Kemudahan
 - iv. Keseluruhan perkhidmatan JKMM

Tujuan

1. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan keberkesanan kemudahan yang disediakan oleh JKMM.
2. Memudahkan tujuan penambahbaikan perkhidmatan dan kemudahan sedia ada di JKMM.

METODOLOGI KAJIAN

Maklum balas Kepuasan Pelanggan diperolehi daripada pelanggan luaran yang diterima daripada sumber-sumber seperti berikut :

- i. Peti - peti cadangan yang diletakkan di setiap kaunter khidmat pelanggan di JKMM
- ii. Saluran media cetak dan media elektronik Pihak Pengurusan JKMM melalui Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan atau Mesyuarat - mesyuarat pengurusan lain.
- iii. Kaunter - kaunter khidmat pelanggan yang menerima aduan secara lisan

BAHAGIAN A : MAKLUMAT RESPONDEN

Secara keseluruhannya, jumlah responden yang diterima daripada kaji selidik yang dijalankan bagi sesi kedua (Julai - Disember 2022) adalah sebanyak **648 orang**. Maklumat responden yang diterima adalah seperti berikut :

1. UMUR

Hasil kajian mendapati kelompok mengikut umur reponden yang memberi maklum balas kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Umur responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	17 - 30 tahun	108	16.7
2.	31 - 40 tahun	259	40
3.	41 - 50 tahun	208	32.1
4.	51 - 60 tahun	73	11
5.	60 tahun ke atas	0	0
Jumlah		648	100

2. JANTINA

Hasil kajian mendapati kelompok mengikut jantina responden yang memberi maklum balas kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Jantina responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Lelaki	371	57.1
2.	Perempuan	278	42.9
Jumlah		648	100

3. BANGSA

Hasil kajian mendapati kelompok bangsa responden yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Bangsa responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Melayu	625	96.5
2.	Cina	6	0.9
3.	India	5	0.8
4.	Lain - lain	12	1.9
Jumlah		648	100

4. PEKERJAAN

Hasil kajian mendapati jenis pekerjaan responden yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Pekerjaan	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Jabatan Kerajaan Negeri	332	51.2
2.	Jabatan Persekutuan	171	26.4
3.	Pihak Berkuasa Tempatan	34	5.2
4.	Badan Berkanun Negeri	60	9.3
5.	Badan Berkanun Persekutuan	30	4.6
6.	Anak Syarikat Kerajaan	10	1.5
7.	Anak Syarikat Persekutuan	2	0.3
8.	Institut Pengajian TInggi Awam/Swasta	2	0.3
9.	Swasta	7	1.1
10.	Tidak Bekerja	0	0
Jumlah		648	100

5. CARA MENGHUBUNGI JKMM

Bil	Cara menghubungi JKMM	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Forum /Mesyuarat Jawatan kuasa / Seminar / Taklimat	189	29.3
2.	Temu janji	102	15.8
3.	Kaunter Khidmat Pelanggan	235	36.4
4.	Telefon	518	80.2
5.	Emel	231	35.8
6.	Surat /Faks	204	31.6
7.	Lain - lain	19	2.9

6. BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN / UNIT :

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Pejabat Ketua Menteri Melaka	210	33.5
2.	Pejabat Setiausaha Kerajaan	166	26.5
3.	Pejabat Timbalan SUK (Pengurusan)	84	13.4
4.	Pejabat Timbalan SUK (Pembangunan)	74	11.8
5.	Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi	131	33.7
6.	Bahagian Khidmat Pengurusan	211	33.7
7.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	223	35.6
8.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	107	17.1
9.	Bahagian Komunikasi Korporat	55	8.8
10.	Majlis Sukan Negeri	59	9.4
11.	Unit Kerajaan Tempatan	113	18
12.	Unit Dewan & MMKN	65	10.4
13.	Perbadanan Ketua Menteri Melaka	50	8
14.	Tabung Amanah Pendidikan Negeri Melaka	65	10.4

6. BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN / UNIT :

Bil	Bahagian / Unit	Jumlah responden	Peratus (%)
15.	Unit Integriti	65	10.4
16.	Badan Kawal Selia Air	54	8.6
17.	Bahagian Koridor Infrastruktur	24	3.8
18.	Pejabat Pemantauan dan Pelaksanaan Negeri (MIMO)	41	6.5
19.	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Awam	43	6.9
20.	Bahagian Promosi Pelancongan	40	6.4
21.	Melaka One Number Call Center (ONCC)	187	29.8
22.	Majlis Pembangunan Pulau-Pulau Melaka	30	4.8
23.	Bahagian Khidmat Musaádah	35	5.6
24.	Melaka Waterfront Economic Zone (MWEZ)	26	4.1

BAHAGIAN B : PENEMUAN KAJIAN

7. PERKHIDMATAN TERAS JKMM

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek perkhidmatan teras JKMM adalah sebanyak **1.67% sangat memuaskan, 69.82% memuaskan, 6.61% tidak pasti, 1.81% tidak memuaskan dan 3.59% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek perkhidmatan teras JKMM adalah seperti berikut :

		1	2	3	4	5					
		Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Tidak pasti	Memuaskan	Sangat memuaskan					
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
a.	Khidmat pengurusan majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri Melaka	24	3.7	11	1.7	32	4.9	464	71.6	117	18.1
b.	Pengendalian urusan perkhidmatan penjawat awam Negeri Melaka	24	3.7	15	2.3	33	5.1	449	69.3	127	19.8
c.	Pengendalian urusan perkhidmatan pelanggan	22	3.4	9	1.4	27	4.1	467	72.1	123	19
d.	Pengurusan aduan awam (SISPAA)	23	3.5	11	1.7	51	7.9	450	69.4	113	17.4
e.	Pengendalian sistem pentadbiran dan kewangan yang mematuhi peraturan dan prosedur yang ditetapkan	23	3.5	10	1.5	42	6.5	446	68.8	127	19.6

7. PERKHIDMATAN TERAS JKMM

1		2		3		4		5			
Sangat memuaskan		Memuaskan		Tidak pasti		Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan			
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
f.	Penentuan kelulusan peruntukan di bawah perkhidmatan masyarakat dan projek-projek kecil.	21	3.2	9	1.4	71	10.9	441	68.1	106	16.4
g.	Perancangan dan pengurusan pembangunan sosio-ekonomi Negeri Melaka.	22	3.4	12	1.9	56	8.6	445	68.7	113	17.4
h.	Pengendalian perkhidmatan ICT terutama dalam pelaksanaan program-program ICT, khidmat nasihat dan bimbingan teknikal.	20	3.1	18	2.8	38	5.9	463	71.5	109	16.8
i.	Perkhidmatan Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka.	24	3.7	8	1.2	29	4.5	449	69	138	21.3
j.	Pengendalian perkhidmatan pendidikan dan pembangunan modal insan.	21	3.2	14	2.2	50	7.7	447	69	116	17.9

8. LAYANAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah sebanyak **20.12% sangat memuaskan, 58.93% memuaskan, 6.20% tidak pasti, 1.92% tidak memuaskan dan 2.32% sangat tidak memuaskan.** Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah seperti berikut :

		1		2		3		4		5	
		Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Tidak pasti		Memuaskan		Sangat memuaskan	
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.	Sentiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah	14	2.1	12	1.9	27	4.1	466	71.9	129	20
2.	Memberi penjelasan / maklumat yang jelas dan menyakinkan	16	2.6	11	1.7	36	5.6	453	7.0	132	20.1
3.	Memberi layanan mesra, sopan dan menghormati pelanggan	15	2.3	11	1.7	25	3.9	459	70.8	138	21.3
4.	Memberikan perkhidmatan yang cepat	15	2.3	17	2.6	40	6.2	451	69.6	125	19.3
5.	Mematuhi piagam pelanggan	15	2.3	11	1.7	48	7.4	440	67.9	134	20.6
6.	Mengamalkan prinsip <i>no wrong door policy</i>	15	2.3	12	1.9	65	10	430	66.4	126	19.4

9. BAGI ASPEK KEMUDAHAN JKMM

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek kemudahan JKMM adalah sebanyak **20.83% sangat memuaskan, 67.6% memuaskan, 5.68% tidak pasti, 2.12% tidak memuaskan dan 2.06% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek kemudahan JKMM adalah seperti berikut :

		1		2		3		4		5	
		Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Tidak pasti		Memuaskan		Sangat memuaskan	
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
a.	Ruang menunggu	16	2.5	6	0.9	26	4.01	450	69.1	150	23.1
b.	Papan tanda arah	13	2.0	11	1.7	26	4.0	449	69.3	149	23
c.	Surau	14	2.2	8	1.23	28	4.32	431	66.5	167	25.8
d.	Kafeteria	13	2.0	10	1.5	40	6.2	445	68.7	140	21.6
e.	Tandas	13	2.0	11	1.7	30	4.63	443	68.4	149	23
f.	Kemudahan tempat letak kereta / motosikal	16	2.5	31	4.8	35	5.4	440	67.9	128	19.7
g.	Capaian Internet / Wifi	14	2.2	28	4.3	65	10	409	63.1	132	20.4
h.	Lain-lain	7	1.1	5	0.8	45	6.9	201	31	65	10

10. TAHAP KESELURUHAN PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JKMM

Hasil kajian mendapati bahawa, tahap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh JKMM sebanyak **23.1% sangat memuaskan**, **71.3% memuaskan**, **2.6% tidak pasti**, **1.2% tidak memuaskan** dan **1.7% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

1	2	3	4	5						
Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Tidak pasti	Memuaskan	Sangat memuaskan						
Elemen										
1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	
Tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM	11	1.7	8	1.2	17	2.6	462	71.3	150	23.1

PURATA KESELURUHAN

Secara keseluruhannya, jumlah bagi keputusan **baik (Sangat memuaskan dan memuaskan)** adalah sebanyak 89.3% manakala jumlah bagi keputusan **lemah (Tidak pasti, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan)** adalah sebanyak 10.7%. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Baik	%	Lemah	%
Jumlah Keseluruhan	579	89.3	69	10.7