



**LAPORAN MAKLUM BALAS
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA FASA 1/2023
JANUARI - JUN 2023**

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 pertama (Januari - Jun 2023) adalah sebanyak **536 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	90	16.8
2.	31 - 40 tahun	204	38.1
3.	41 - 50 tahun	178	33.2
4.	51 - 60 tahun	64	11.9
5.	60 tahun ke atas	0	0
Jumlah		536	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	335	62.5
2.	Perempuan	201	37.5
Jumlah		536	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	512	95.5
2.	Cina	5	0.9
3.	India	5	0.9
4.	Lain - lain	14	2.6
Jumlah		536	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	192	35.8
2.	Jabatan Persekutuan	186	34.7
3.	Pihak Berkuasa Tempatan	12	2.2
4.	Badan Berkanun Negeri	86	16
5.	Badan Berkanun Persekutuan	31	5.8
6.	Anak Syarikat Kerajaan	17	3.2
7.	Anak Syarikat Persekutuan	1	0.2
8.	Institut Pengajian TInggi Awam/Swasta	4	0.7
9.	Swasta	7	1.3
10.	Tidak Bekerja	0	0
Jumlah		536	100

5. CARA MENGHUBUNGI JKMM

Bil	Cara menghubungi JKMM	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Forum /Mesyuarat Jawatan kuasa / Seminar / Taklimat	141	26.6
2.	Temu janji	104	19.6
3.	Kaunter Khidmat Pelanggan	236	44.5
4.	Telefon	417	78.7
5.	Emel	215	40.6
6.	Surat /Faks	185	34.9
7.	Lain - lain	15	2.8

6. BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN / UNIT :

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Pejabat Ketua Menteri Melaka	163	31.7
2.	Pejabat Setiausaha Kerajaan	142	27.6
3.	Pejabat Timbalan SUK (Pengurusan)	95	18.4
4.	Pejabat Timbalan SUK (Pembangunan)	68	13.2
5.	Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi	102	19.8
6.	Bahagian Khidmat Pengurusan	199	38.6
7.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	172	33.4
8.	Unit Perancang Ekonomi Negeri	77	15
9.	Bahagian Komunikasi Korporat	60	11.7
10.	Majlis Sukan Negeri	51	9.9
11.	Unit Kerajaan Tempatan	111	21.6
12.	Unit Dewan & MMKN	55	10.7
13.	Perbadanan Ketua Menteri Melaka	37	7.2
14.	Tabung Amanah Pendidikan Negeri Melaka	61	11.8

6. BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN / UNIT :

Bil	Bahagian / Unit	Jumlah responden	Peratus (%)
15.	Unit Integriti	68	13.2
16.	Badan Kawal Selia Air	46	8.9
17.	Bahagian Koridor Infrastruktur	2	4.5
18.	Pejabat Pemantauan dan Pelaksanaan Negeri (MIMO)	35	6.8
19.	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Awam	33	6.4
20.	Bahagian Promosi Pelancongan	54	10.5
21.	Melaka One Number Call Center (ONCC)	127	24.7
22.	Majlis Pembangunan Pulau-Pulau Melaka	44	8.5
23.	Bahagian Khidmat Musaádah	32	6.2
24.	Melaka Waterfront Economic Zone (MWEZ)	24	4.7

BAHAGIAN B : PENEMUAN KAJIAN

7. PERKHIDMATAN TERAS JKMM

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek perkhidmatan teras JKMM adalah sebanyak **19.5% sangat memuaskan, 62% memuaskan, 9.7% tidak pasti, 4.6% tidak memuaskan dan 4.3% 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	23	4.3	21	3.9	43	8	342	63.8	107	20
b.	Pengendalian urusan perkhidmatan penjawat awam Negeri Melaka	24	4.5	25	4.7	46	8.6	334	62.3	107	20
c.	Pengendalian urusan perkhidmatan pelanggan	21	3.9	25	4.7	38	7.1	350	65.3	102	19
d.	Pengurusan aduan awam (SISPAA)	23	4.3	29	5.4	54	10.1	324	60.4	106	19.8
e.	Pengendalian sistem pentadbiran dan kewangan yang mematuhi peraturan dan prosedur yang ditetapkan	24	4.5	19	3.5	61	11.4	324	60.4	108	20.1

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.	23	4.3	23	4.3	72	13.4	324	60.4	94	17.5
g.	Perancangan dan pengurusan pembangunan sosio-ekonomi Negeri Melaka.	23	4.3	26	4.9	63	11.8	334	62.3	90	16.8
h.	Pengendalian perkhidmatan ICT terutama dalam pelaksanaan program-program ICT, khidmat nasihat dan bimbingan teknikal.	23	4.3	27	5.0	54	10.1	325	60.6	107	20
i.	Perkhidmatan Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka.	24	4.5	23	4.3	42	7.8	334	62.3	113	21.1
j.	Pengendalian perkhidmatan pendidikan dan pembangunan modal insan.	22	4.1	26	4.9	46	8.9	333	62.1	109	20.3

8. LAYANAN PEGAWAI DAN KAKITANGAN

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah sebanyak **20.8% sangat memuaskan, 64.3% memuaskan, 8.53% tidak pasti, 2.38% tidak memuaskan dan 3.93% 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	%
a.	Sentiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah	21	3.9	13	2.4	39	7.3	351	65.5	112	20.9
b.	Memberi penjelasan / maklumat yang jelas dan menyakinkan	23	4.3	13	2.4	41	7.6	341	63.6	118	22
c.	Memberi layanan mesra, sopan dan menghormati pelanggan	22	4.1	12	2.2	34	6.3	352	65.7	116	21.6
d.	Memberikan perkhidmatan yang cepat	21	3.9	15	2.8	50	9.3	341	63.6	109	20.3
e.	Mematuhi piagam pelanggan	20	3.7	13	2.4	50	9.3	344	64.1	109	20.3
f.	Mengamalkan prinsip <i>no wrong door policy</i>	20	3.7	11	2.1	61	11.4	338	63.1	106	19.8

9. BAGI ASPEK KEMUDAHAN JKMM

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek kemudahan JKMM adalah sebanyak **22% sangat memuaskan, 63.2% memuaskan, 8% tidak pasti, 3.5% tidak memuaskan dan 3.4% 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	19	3.5	14	2.6	31	5.8	344	64.2	128	23.9
b.	Papan tanda arah	17	3.2	18	3.4	31	5.8	348	64.9	122	22.8
c.	Surau	18	3.4	13	2.4	32	6.0	333	62.1	140	26.1
d.	Kafeteria	15	2.8	17	3.2	39	7.3	347	64.7	118	22
e.	Tandas	20	3.7	15	2.8	31	5.8	350	65.3	120	22.4
f.	Kemudahan tempat letak kereta / motosikal	22	4.1	26	4.9	39	7.3	343	64	106	19.8
g.	Capaian Internet / Wifi	18	3.4	32	6.0	49	9.1	328	61.2	109	20.3
h.	Lain-lain	8	2.9	7	2.5	47	16.8	166	59.5	51	18.3

10. TAHAP KESELURUHAN PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JKMM

Hasil kajian mendapati bahawa, tahap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh JKMM sebanyak **22.6% sangat memuaskan, 66% memuaskan, 5.8% tidak pasti, 3.2% tidak memuaskan dan 2.4% 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		13	2.4	17	3.2	31	5.8	354	66	121	22.6

PURATA KESELURUHAN

Secara keseluruhannya, jumlah bagi keputusan **baik (Sangat memuaskan dan memuaskan)** adalah sebanyak **85.1%** manakala jumlah bagi keputusan **lemah (Tidak pasti, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan)** adalah sebanyak **14.9%**. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Baik	%	Lemah	%
Jumlah Keseluruhan	456	85.1	80	14.9