



**LAPORAN MAKLUM BALAS
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA
JANUARI - JUN 2022**

**DISEDIAKAN OLEH:
UNIT PENTADBIRAN DAN KEWANGAN
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT ARAS 3,
BLOK LAKSAMANA, KOMPLEKS SERI NEGERI,
75450 AYER KEROH, MELAKA.**

No.Tel : 06-2307229

No.Faks : 06-2328449

1. PENGENALAN

- a. Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Bekerja Kakitangan JKMM telah diedarkan dua kali setahun bagi mengukur tahap kepuasan bekerja kakitangan di JKMM
- b. Kajian ini meliputi keseluruhan bahagian/unit di bawah pentadbiran JKMM yang terdiri daripada 23 Bahagian / Unit
- c. Aspek yang diukur melalui kajian ini terbahagi kepada tiga :
 - Persekitaran Kerja di JKMM
 - Peluang Kerjaya
 - Kemudahan

2. TUJUAN

- a. Mengukur tahap kepuasan bekerja kakitangan dalam menjalankan tugas harian dan keberkesanan kemudahan yang disediakan oleh (JKMM) bagi memudahkan segala urusan kakitangan
- b. Bagi tujuan penambahbaikan dan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih kondusif dan teratur

3. METODOLOGI KAJIAN

- a. Kajian Kepuasan Bekerja diperolehi daripada maklum balas kakitangan dalaman melalui sumber-sumber berikut :
 - i. Pengedaran borang kaji selidik kepuasan bekerja secara atas talian ke setiap bahagian/unit
 - ii. Pihak pengurusan JKMM iaitu melalui mesyuarat-mesyuarat pengurusan yang lain
- Edaran melalui surat kepada semua Bahagian/Unit di bawah JKMM

4. BAHAGIAN A: MAKLUMAT RESPONDEN

- Secara keseluruhannya, jumlah responden yang diterima daripada kaji selidik yang dijalankan bagi fasa 1 (Januari - Jun 2022) adalah sebanyak **443** orang daripada **800** keseluruhan kakitangan dalaman. Maklumat responden yang diterima adalah seperti berikut :

Bil	Umur responden	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	18 - 29 tahun	83
2.	30 - 49 tahun	330
3.	50 tahun ke atas	30
	Jumlah	443

B. JANTINA

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

Bil	Jantina responden	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Lelaki	206
2.	Perempuan	237
	Jumlah	443

C. BANGSA

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

Bil	Bangsa responden	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Melayu	419 (94.6%)
2.	Cina	8 (1.8%)
3.	India	13 (2.9%)
4.	Lain - lain	3 (0.7%)
	Jumlah	443

D. STATUS JAWATAN

- a) Hasil kajian mendapati kelompok mengikut status jawatan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Perjawatan	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Tetap	177
2.	Kontrak	249
3.	Sambilan	17
	Jumlah	443

E. KUMPULAN PERKHIDMATAN

a) Hasil kajian mendapati responden kumpulan perkhidmatan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Kumpulan Perkhidmatan	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Pengurusan dan Profesional	95
2.	Sokongan 1	175
3.	Sokongan 2	173
	Jumlah	443

F. PENDIDIKAN

a) Hasil kajian mendapati responden bagi kategori pendidikan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Kumpulan Perkhidmatan	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Ijazah	144
2.	Diploma/STPM	155
3.	SPM	143
4.	PMR	12
5.	Lain-lain	17
	Jumlah	471

G. BAHAGIAN/UNIT :

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden yang diterima (orang)
1.	Pejabat Ketua Menteri Melaka	31
2.	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Melaka	9
3.	Pejabat Timbalan (SUK Pengurusan)	1
4.	Pejabat Timbalan (SUK Pembangunan)	1
5.	Bahagian Teknologi Maklumat & Komunikasi (BTMK)	47
6.	Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)	25
7.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	48
8.	Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN)	11
9.	Bahagian Komunikasi Korporat (BKK)	44
10.	Majlis Sukan Negeri (MSN)	24

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden yang diterima (orang)
11.	Unit Kerajaan Tempatan (UKT)	15
12.	Unit Dewan & Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN)	13
13.	Perbadanan Ketua Menteri (CMI)	11
14.	Tabung Amanah Pendidikan Negeri Melaka (TAPEM)	10
15.	Unit Integriti (UI)	14
16.	Badan Kawal Selia Air (BKSA)	23
17.	Bahagian Koridor Infrastruktur dan Impak Sosial (BKI)	17
18.	Pejabat Pemantauan dan Pelaksanaan Negeri (MIMO)	14
19.	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Awam (BADSA)	15
20.	Bahagian Promosi Pelancongan (BPP)	30

Bil	Bahagian / Unit	Jumlah responden yang diterima (orang)
21.	Majlis Pembangunan Pulau-Pulau Melaka (MPM)	14
22.	Bahagian Khidmat Musa'adah (BKM)	13
23.	Melaka <i>Waterfront Economic Zone</i> (MWEZ)	13
	JUMLAH	443

BAHAGIAN B: PENEMUAN KAJIAN

1. PERSEKITARAN KERJA DI JKMM

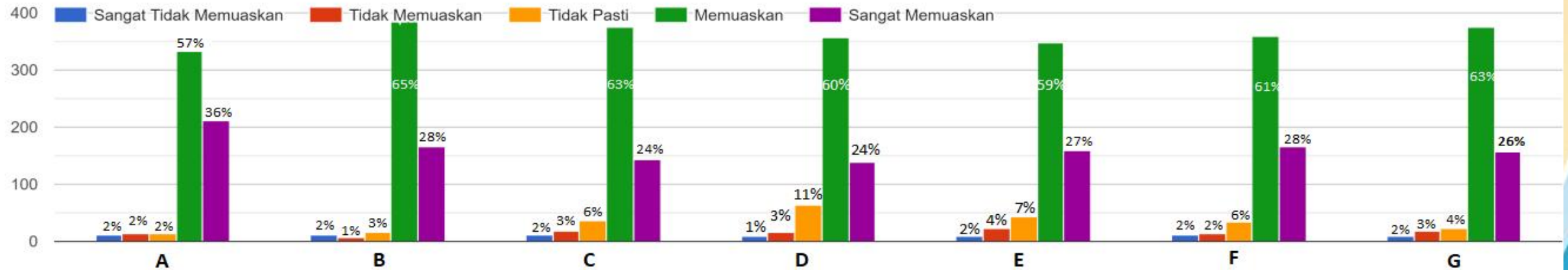
- Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai kualiti pengurusan perkhidmatan teras JKMM adalah seperti berikut :

1	2	3	4	5
Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Tidak pasti	Memuaskan	Sangat memuaskan

Bil	Elemen	1	2	3	4	5
1.	Penempatan tugas sesuai dengan kelayakan, bidang tugas dan jawatan	10	18	14	254	147
2.	Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	5	13	17	290	118
3.	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga bahagian/unit	11	26	23	270	113
4.	Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan	9	16	40	271	107
5.	Keprihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan dan permasalahan warga (JKMM)	6	24	42	265	106
6.	Kerjasama antara pengurusan atasan dan bawahan	8	19	30	268	118
7.	Kerjasama di antara bahagian/unit di (JKMM)	6	9	41	279	108

TAHAP KEPUASAN BEKERJA DI JKMM

1. PERSEKITARAN KERJA DI JKMM :



- A- Penempatan tugas sesuai dengan kelayakan, bidang tugas dan jawatan
- B- Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan tugas
- C- Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga Bahagian/Unit
- D- Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan
- E- Keprihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan dan permasalahan
- F- Kerjasama antara pengurusan atasan dan bawahan
- G- Kerjasama di antara Bahagian/Unit di JKMM

2. PELUANG KERJAYA

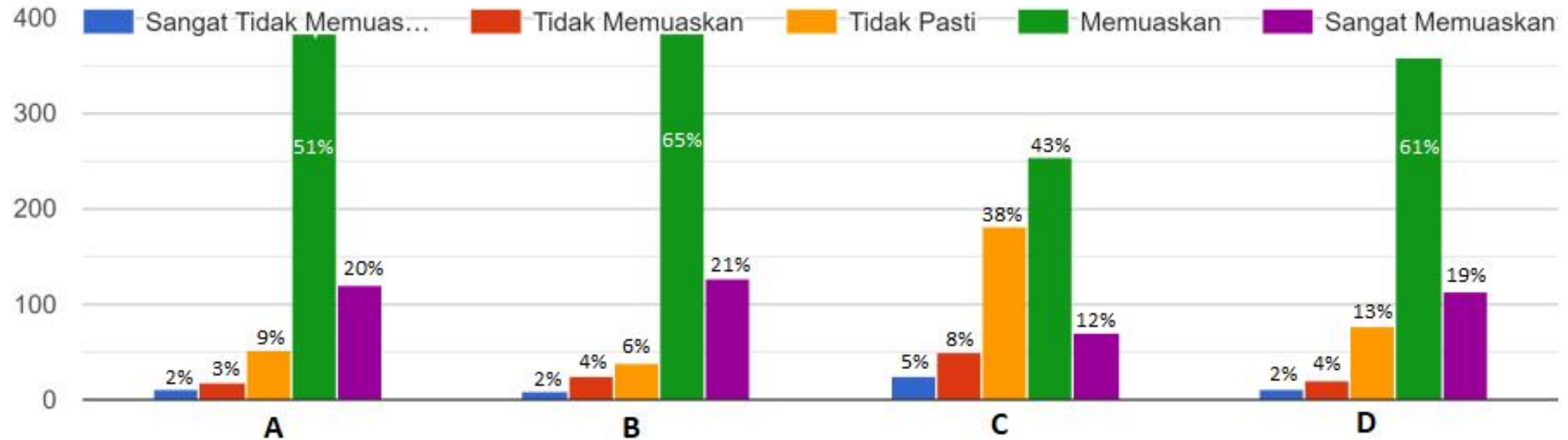
- Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan (JKMM) adalah sebanyak **21.7% sangat memuaskan, 58.0% memuaskan, 13.4% tidak pasti, 4.9% tidak memuaskan dan 2.0% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek layanan pegawai/kakitangan (JKMM) adalah seperti berikut :
- Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai kualiti 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.	Peluang untuk melakukan kerja-kerja yang berbeza dari semasa ke semasa.	5	20	42	272	104
2.	Peluang melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh (JKMM).	0	9	23	288	123
3.	Peluang kenaikan pangkat.	25	38	114	197	69
4.	Pengiktirafan sumbangan terhadap tugas hakiki dan sumbangan rasmi di luar tugas hakiki.	9	20	60	266	88

2. PELUANG KERJAYA

2. PELUANG KERJAYA :



A - Peluang melakukan kerja-kerja yang berbeza dari semasa ke semasa

B - Peluang melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti yang dianjurkan JKMM

C - Peluang kenaikan pangkat

D - Pengiktirafan sumbangan terhadap tugas hakiki dan sumbangan rasmi di luar tugas hakiki

c. Bagi aspek kemudahan di JKMM

- Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek kemudahan di JKMM adalah sebanyak **26.9% sangat memuaskan, 58.1% memuaskan, 10.5% tidak pasti, 3.5% tidak memuaskan dan 1.0% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek kemudahan (JKMM) adalah seperti berikut :
- Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai tahap kualiti kemudahan (JKMM) 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.	Kelengkapan pejabat	4	18	14	282	126
2.	Kafeteria	7	12	30	290	104
3.	Surau	3	5	30	266	139
4.	Pusat Sumber	3	9	54	267	110
5.	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal	11	41	167	112	112
6.	Tandas	4	19	9	278	133
7.	Lif	3	20	40	268	112
8.	Mesin ATM	5	17	39	265	117
9.	Lain-lain (Sila nyatakan)	0	5	35	89	37

Purata Keseluruhan

- Secara keseluruhannya, jumlah bagi keputusan **baik (Sangat memuaskan dan memuaskan)** adalah sebanyak **84.9%** manakala jumlah bagi keputusan **lemah (Tidak pasti, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan)** adalah sebanyak **15.1%**. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Baik	%	Lemah	%
Jumlah Keseluruhan	376	84.9	67	15.1

Penutup

Perkara	Sangat Tidak Memuaskan Tertinggi	Peratusan	Tidak Memuaskan Tertinggi	Peratusan
1)Persekitaran Kerja di JKMM	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga bahagian/unit	0.35%	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga bahagian/unit Keprihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan dan permasalahan warga (JKMM)	0.89% 0.89%
2)Peluang Kerjaya	Peluang kenaikan pangkat	1.4 %	Peluang kenaikan pangkat	2.2%
3)Kemudahan di JKMM	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal	0.3%	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal	1.1%

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

1. KEMUDAHAN JKMM

- 1.1 Penambahan ruang/kawasan parkir kereta dan motosikal yang lebih kondusif terutamanya di Blok Bentara
- 1.2 Penyelenggaraan lif yang sering kali rosak terutamanya di Blok Bentara
- 1.3 Penambahbaikan ruang kerja yang lebih luas di pejabat BKSA selaras dengan kapasiti pekerja yang semakin bertambah
- 1.4 Menambah kemudahan surau di setiap aras di bangunan JKMM
- 1.5 Wujudkan lebih banyak fasiliti sukan dalam kawasan JKMM
- 1.6 Menambah baik kepelbagaian juadah di kafeteria JKMM
- 1.7 Menyediakan mesin untuk potong kertas

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

KEMUDAHAN JKMM

- 1.8 Menambah lebih banyak parkir khas hanya untuk pegawai Gred 48 dan ke atas sahaja
- 1.9 Mewujudkan 2 jenis bank bagi mesin ATM dan juga *cash deposit machine*
- 1.10 Menambah lebih banyak tong sampah di parkir kereta
- 1.11 Mohon adakan kawalan lalu lintas di hadapan Seri Negeri, sukar untuk keluar simpang terutama di waktu sibuk

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

2. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

- 2.1 Menyediakan program atau latihan/kursus bagi setiap kumpulan sokongan mengikut keperluan pekerja dan modul yang bertepatan
- 2.2 Menambah dan mempercepatkan pengambilan kakitangan bagi mengisi kekosongan jawatan bagi setiap unit dan jabatan yang memerlukan
- 2.3 Memberi peluang kepada kakitangan kontrak diserapkan kepada jawatan tetap dan kenaikan pangkat terutamanya bagi kakitangan kontrak yang telah berkhidmat selama lima belas (15) tahun ke atas
- 2.4 Perjawatan tetap opsyen KWSP bukan pencen
- 2.5 Memberi bantuan penyambungan pembelajaran secara separa masa
- 2.6 Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga bahagian/unit
- 2.7 Keprihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan dan permasalahan warga (JKMM)

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

3. KEPERLUAN CAPAIAN INTERNET

Menambah baik kelajuan capaian internet di setiap bahagian/unit di JKMM bagi mengelakkan sebarang kesulitan dan kesukaran dalam menyelesaikan tugas harian

4. KEPERLUAN INTERNET

Mengemas kini *window 7* dan menambah kemudahan *cloud drive*