



**LAPORAN MAKLUM BALAS
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)
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 Pelanggan akan diedarkan dua kali setahun bagi mendapatkan tahap maklum balas kepuasan pelanggan. Bagi fasa pertama 2022 telah dijalankan dari bulan Januari 2022 hingga Jun 2022

b. Kajian ini meliputi keseluruhan pelanggan luaran JKMM yang terdiri daripada 170 buah jabatan / agensi di Negeri Melaka. 170 buah jabatan / agensi tersebut terdiri daripada :

- Jabatan Persekutuan : 77
- Jabatan Negeri : 18
- Agensi - agensi Kerajaan Negeri : 36
- Syarikat - syarikat Kerajaan Negeri : 35
- Pihak Berkuasa Tempatan : 4

c. Aspek yang diukur melalui kajian ini terbahagi kepada empat :

- Perkhidmatan teras JKMM
- Layanan pegawai / kakitangan
- Kemudahan
- Tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM

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

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

4. MAKLUMAT RESPONDEN

- Secara keseluruhannya, jumlah responden yang diterima daripada kaji selidik yang dijalankan bagi sesi pertama (Januari hingga Jun 2022) adalah sebanyak 412 orang. Maklumat responden yang diterima adalah seperti berikut :

a. Umur

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

Bil	Umur responden	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
1.	18 - 29 tahun	86	20.9
2.	30 - 49 tahun	204	49.5
3.	50 tahun ke atas	122	29.6
	Jumlah	412	100.00

b. Jantina

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

Bil	Jantina responden	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
1.	Lelaki	212	51.5
2.	Perempuan	200	48.5
	Jumlah	412	100.00

c. Bangsa

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

Bil	Bangsa responden	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
1.	Melayu	391	94.9
2.	Cina	8	1.9
3.	India	12	2.9
4.	Lain - lain	1	0.3
	Jumlah	412	100.00

d. 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	207	50.2
2.	Jabatan Persekutuan	110	26.7
3.	Pihak Berkuasa Tempatan	51	12.4
4.	Badan Berkanun	9	2.2
5.	Badan Berkanun Persekutuan	24	5.7
6.	Anak Syarikat Kerajaan	5	1
7.	Anak Syarikat Persekutuan	0	0
8.	Institut Pengajian Tinggi Awam/Swasta	4	1
8.	Swasta	2	0.80
9.	Tidak Bekerja	0	0
	Jumlah	412	100.00

Bil	Cara menghubungi JKMM	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
1.	Forum/Mesy Jawatan kuasa/Seminar/ Taklimat	153	15.7
2.	Temu janji	61	6.3
3.	Kaunter Khidmat Pelanggan	128	13.1
4.	Telefon	312	32
5.	Emel	151	15.5
6.	Surat /Faks	154	15.8

f. Berurusan dengan bahagian / unit :

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
1.	Pejabat Ketua Menteri Melaka	137	9.6
2.	Pejabat Setiausaha Kerajaan	103	7.2
3.	Pejabat Timbalan SUK (Pengurusan)	62	4.3
4.	Pejabat Timbalan SUK (Pembangunan)	61	4.2
5.	Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (BTMK)	92	7.4
6.	Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)	137	10.60
7.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	146	10.2
8.	Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN)	104	7.3
9.	Bahagian Komunikasi Korporat (BKK)	53	3.7
10.	Majlis Sukan Negeri (MSN)	31	2.3
11.	Unit Kerajaan Tempatan (UKT)	94	6.6
12.	Unit Dewan & Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN)	50	3.5
13.	Perbadanan Ketua Menteri Melaka (CMI)	29	2.0
14.	Tabung Amanah Pendidikan Negeri Melaka (TAPEM)	38	2.7

Bil	Bahagian / Unit	Jumlah responden yang diterima (orang)	Peratus (%)
15.	Unit Integriti (UI)	44	1
16.	Badan Kawal Selia Air (BKSA)	43	3.0
17.	Bahagian Koridor Infrastruktur dan Impak Sosial (BKI)	23	1.6
18.	Pejabat Pemantauan dan Pelaksanaan Negeri (MIMO)	46	3.2
19.	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Awam (BADSA)	25	1.8
20.	Bahagian Promosi Pelancongan (BPP)	41	2.9
21.	Majlis Pembangunan Pulau-Pulau Melaka (MPM)	19	1.3
22.	Bahagian Khidmat Musa'adah (BKM)	25	1.8
23.	Melaka Waterfront Economic Zone (MWEZ)	25	1.8
	Jumlah	1428	100.00

5. Penemuan Kajian

a. Bagi aspek perkhidmatan teras JKMM

- Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek perkhidmatan teras JKMM adalah sebanyak **19.7% sangat memuaskan, 69.5% memuaskan, 5.9% tidak pasti, 2.5% tidak memuaskan dan 2.4% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap kepuasan pelanggan bagi aspek perkhidmatan teras JKMM adalah seperti berikut:
- Berikut responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai kualiti pengurusan perkhidmatan teras JKMM adalah seperti berikut :

1		2		3		4		5			
Sangat memuaskan		Memuaskan		Tidak pasti		Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan			
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.	Khidmat pengurusan majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri Melaka	86	20.3	295	70.0	10	2.4	10	2.4	11	2.7
2.	Pengendalian urusan perkhidmatan penjawat awam Negeri Melaka	83	20	285	68.5	25	6.0	9	2.6	10	2.4
3.	Pengendalian urusan perkhidmatan pelanggan dan aduan awam	81	19.4	290	70.0	19	4.6	14	3.4	8	1.9
4.	Pengendalian sistem pentadbiran dan kewangan yang memenuhi peraturan dan prosedur yang ditetapkan	88	21.1	288	69.1	21	5.0	9	2.2	6	1.5
5.	Penentuan kelulusan peruntukan di bawah perkhidmatan masyarakat dan projek-projek kecil	74	17.8	284	68.1	31	7.5	13	3.2	10	2.4
6.	Perancangan dan pengurusan pembangunan sosio ekonomi Negeri Melaka	77	18.5	289	69.6	25	6.1	8	1.9	13	3.2
7.	Pengendalian perkhidmatan ICT terutamanya dalam aspek pelaksanaan program-program ICT, khidmat nasihat dan bimbingan teknikal	78	18.9	280	67.7	32	7.8	11	2.7	11	2.7
8.	Pengendalian perkhidmatan pendidikan dan pembangunan modal insan	82	19.9	281	68.7	31	7.6	9	2.2	9	2.2

b. Bagi aspek layanan pegawai/kakitangan

- Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah sebanyak **22.5% sangat memuaskan, 72.0% memuaskan, 3.0% tidak pasti, 1.9% tidak memuaskan dan 0.6% 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 memuaskan	Memuaskan	Tidak pasti	Tidak memuaskan	Sangat tidak memuaskan

Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.	Sentiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah	89	21.6	302	73.0	8	1.9	9	2.2	4	1
2.	Memberi penjelasan / maklumat yang jelas dan menyakinkan	91	22.1	301	73.2	11	2.7	9	2.1	0	0
3.	Memberi layanan mesra, sopan dan menghormati pelanggan	101	24.5	297	72.1	7	1.7	4	1	3	0.2
4.	Memberikan perkhidmatan yang cepat	87	21.1	294	71.4	19	4.7	12	2.9	0	0
5.	Mematuhi piagam pelanggan	95	23.1	290	70.4	16	3.9	7	1.7	4	1
6.	Mengamalkan prinsip <i>no wrong door policy</i>	93	22.6	295	72.3	14	3.4	6	1.5	4	1

c. Bagi aspek kemudahan JKMM

- Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek kemudahan JKMM adalah sebanyak **23% sangat memuaskan, 70.8% memuaskan, 3.6% tidak pasti, 2.1% tidak memuaskan dan 0.6% 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 memuaskan		Memuaskan		Tidak pasti		Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan			
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.	Kaunter Khidmat Pelanggan	91	22.1	297	72.1	14	3.4	10	2.5	0	0
2.	Perkhidmatan Melaka One Number Call Centre (ONCC)	111	26.9	280	67.9	17	4.1	4	10	0	0
3.	Perkhidmatan <i>online</i>	85	20.6	296	71.8	15	3.6	11	2.7	5	1.2
4.	Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka	99	24	287	69.7	17	4.1	9	2.2	0	0
5.	Ruang menunggu	98	23.8	287	69.7	20	4.9	7	1.8	0	0
6.	Papan tanda arah	96	23.3	298	72.3	12	2.9	6	1.5	0	0
7.	Surau	104	25.2	293	71.1	8	1.9	4	10	3	0.7
8.	Kafeteria	87	21.1	301	73.1	17	4.1	4	10	3	0.7
9.	Tandas	96	23.3	296	71.8	11	2.7	6	1.5	3	0.7
10.	Kemudahan tempat letak kereta / motosikal	79	19.2	281	68.2	18	4.4	23	5.6	11	2.7
11.	Lain-lain	49	19.6	174	69.6	22	8.8	5	2	0	0

d. Tahap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh JKMM

- Hasil kajian mendapati bahawa, tahap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh JKMM sebanyak **24.5% sangat memuaskan, 71.6% memuaskan, 1.9% tidak pasti, 1.9% tidak memuaskan dan 0% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Sangat memuaskan	%	Memuaskan	%	Tidak pasti	%	Tidak memuaskan	%	Sangat tidak memuaskan	%
Tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM	101	24.5	295	71.6	8	1.9	8	1.9	0	0

Purata Keseluruhan

- Secara keseluruhannya, jumlah bagi keputusan **baik (Sangat memuaskan dan memuaskan)** adalah sebanyak **92.6%** manakala jumlah bagi keputusan **lemah (Tidak pasti, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan)** adalah sebanyak **7.4%**. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Baik	%	Lemah	%
Jumlah Keseluruhan	381	92.6	31	7.4

6. Penutup

Perkara	Sangat Tidak Memuaskan Tertinggi	Peratusan	Tidak Memuaskan Tertinggi	Peratusan
1)Perkhidmatan Teras JKMM	Khidmat pengurusan majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri Melaka	3.3%	Pengendalian urusan perkhidmatan pelanggan dan aduan awam	4.1%
2)Layanan pegawai/kakitangan	-Sentiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah	1.0%	Memberikan perkhidmatan yang cepat	2.9%
	-Mematuhi piagam pelanggan	1.0%		
	-Mengamalkan prinsip <i>no wrong door policy</i>	1.0%		
3)Kemudahan di JKMM	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal	2.7%	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal	5.6%

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

1. PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DAN SUMBER MANUSIA

- 1.1 Pengurusan JKMM hendaklah sentiasa peka terhadap setiap aduan yang disampaikan dan perlu mengambil tindakan segera bagi menyelesaikan aduan tersebut
- 1.2 Perbaiki mutu perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan di kaunter JKMM dan Melaka One Number Call Center (ONCC)
- 1.3 Khidmat pengurusan majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri Melaka
- 1.4 Mempertimbangkan kenaikan gaji dan pangkat bagi kakitangan awam
- 1.5 Menyegerakan segala urusan berkaitan perjawatan seperti proses pengambilan kakitangan baharu
- 1.6 Pemantauan terhadap kebolehan kakitangan dari gred 11 sehingga ke gred 56

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DAN SUMBER MANUSIA

- 1.7 Sentiasa bersedia membantu menyelesaikan masalah
- 1.8 Mematuhi piagam pelanggan
- 1.9 Mengamalkan prinsip *no wrong door policy*
- 1.10 Pengendalian urusan perkhidmatan pelanggan dan aduan awam
- 1.11 Memberikan perkhidmatan yang cepat

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA (JKMM)

2. KEMUDAHAN JKMM

- 2.1 Menyediakan ruangan parkir bagi penghantar surat di setiap bangunan di Seri Negeri
- 2.2 Menyediakan lebih banyak petak parkir untuk wanita mengandung
- 2.3 Membina tempat letak kereta bertingkat supaya kereta-kereta kakitangan terlindung dari panas dan hujan
- 2.4 Menyediakan pengawal lalu lintas di pintu masuk / keluar JKMM kerana lalu lintas terlalu sibuk dan membahayakan

3. PORTAL RASMI KERAJAAN NEGERI

- 3.1 Memberi pendedahan yang menyeluruh berkenaan sistem eView Melaka kepada seluruh penjawat awam Negeri Melaka
- 3.2 Laman web JKMM perlu diletakkan lebih banyak infomasi seperti aktiviti - aktiviti semasa di sekitar Negeri Melaka