



**LAPORAN
KAJIAN
KEPUASAN
PELANGGAN
TAHUN 2020**

DISEDIAKAN OLEH
UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT

**ANALISA PENCAPAIAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN BAGI
SETIAP JABATAN DAN UNIT MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS**
(Memastikan kepuasan pelanggan tercapai sekurang – kurangnya 80%)

**LAPORAN HASIL SOAL SELIDIK KAJIAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH
CAMERON HIGHLANDS BAGI JANUARI – DISEMBER 2020**

1. LATAR BELAKANG

Kajian ini dijalankan selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan . Kajian ini dilaksanakan mulai Januari hingga Disember setiap tahun sebagai salah satu kaedah pengukuran dan penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan pelanggan di Pejabat Majlis Daerah Cameron Highlands.

2. OBJEKTIF

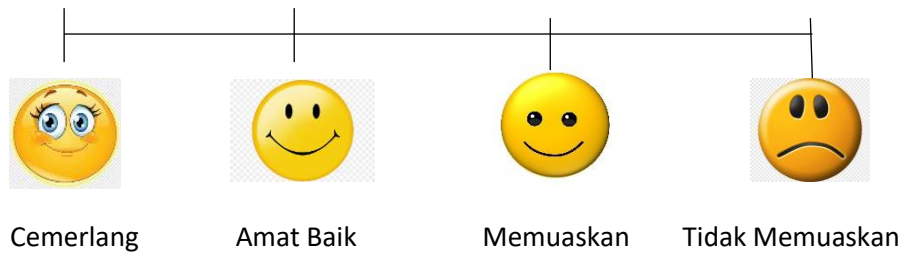
Objektif kajian ini adalah untuk:-

- a. Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang diberikan oleh Majlis Daerah Cameron Highlands.
- b. Mengetahui keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh Majlis Daerah Cameron Highlands.
- c. Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yanga diberikan.

3. METODOLOGI:-

- 3.1 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan diedarkan secara talian hardcopy kepada responden.
- 3.2 Kajian Kepuasan Pelanggan ini dilaksanakan dalam kalangan pelanggan yang terdiri daripada jabatan , agensi kerajaan dan orang awam yang berurusan dengan Majlis Daerah Cameron Highlands.
- 3.3 Borang soal selidik merangkumi (3) bahagian iaitu :-
 - a. Tempat Berurusan
 - b. Skala Prestasi Penyampaian Perkhidmatan
 - c. Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan MDCH

3.4 Skala kepuasan pelanggan yang dinilai adalah seperti berikut :-



3.5 Perincian soal selidik adalah seperti di **Lampiran A**.

4. **ANALISA RESPOPEN**

Pada tahun 2020, borang kaji selidik telah diedarkan kepada agensi kerajaan dan orang awam, Jumlah responden adalah berbeza mengikut bulan seperti di **Lampiran B**.

5. **ANALISIS HASIL KAJIAN**

5.1 Penilaian tahap kepuasan pelanggan yang dinilai pada tahun 2020 berbanding tahun 2019 adalah seperti berikut :-

2019 - Amat Baik (85.26%)
2020 - Cemerlang (92.61%)

5.2 Penilaian tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dinilai dari aspek :-

5.2.1 Tempoh Masa Tindakan

5.2.2 Layanan Kepada Pelanggan

5.2.3 Penilaian Sikap Kakitangan / Kepakaran

5.2.4 Persekitaran / Kemudahan

5.3 Berdasarkan kajian tersebut, secara keseluruhan pencapaian kepuasan pelanggan di Majlis Daerah Cameron Highlands adalah pada tahap amat baik.

- 5.4 Hasil daripada kajian kepuasan pelanggan Majlis Daerah Cameron Highlands 2020, terdapat beberapa pandangan dan cadangan penambahbaikan telah dikemukakan iaitu :-

5.4.1 PORTAL RASMI MAJLIS DERAH CAMERON HIGHLANDS

- Perbanyakkan fungsi atas talian untuk sebarang urusan di MDCH
- Membuat promosi untuk memperkenalkan Portal Rasmi MDCH
- Perbanyakkan sistem atas talian

5.4.2 PERKHIDMATAN KAUNTER

- Petugas Kaunter yang lebih mesra pelanggan
- Wujudkan satu kaedah khidmat pelanggan yang mesra usia emas
- Mengurangkan masa menunggu

5.4.3 KHIDMAT PELANGGAN

- Persekitaran di kawasan Khidmat Pelanggan perlu lebih bersih, kemas dan teratur
- Pegawai Khidmat Pelanggan dapat membantu pelanggan warga emas dan OKU untuk mengisi borang - borang yang berkaitan
- Pegawai Khidmat Pelanggan perlu lebih peka maklumat berkaitan jabatan mana yang disalurkan kepada pelanggan yang ingin membuat urusan

5.4.4 PROSES KERJA

- Mohon kakitangan lebih professional dalam menjalankan tugas .
- Perkhidmatan yang ringkas / dan mempercepatkan prosedur.
- Mohon MDCH memandang serius ke atas masalah kesesakan lalulintas semasa waktu cuti – cuti.
- Banyakkan kiosk bayaran tempat letak kereta dan papan tanda berkaitan bayaran tempat letak kereta

6 RINGKASAN DARI STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN SEPANJANG TAHUN 2021 (Lampiran B)

- 6.1 Pencapaian kepuasan Pelanggan yang paling tinggi di capai adalah pada bulan Julai iaitu sebanyak 98.75% salah satu faktor yang menyebabkan pencapaian kepuasan tersebut tinggi adalah di sebabkan oleh inisiatif kakitangan yang sentiasa rajin dan aktif membuat kutipan luar, serta memudahkan urusan pelanggan untuk membuat pembayaran tanpa perlu hadir ke pejabat, Selain daripada itu beberapa pejabat cawangan juga telah di buka bagi memudahkan pelanggan yang tinggal di kawasan yang agak jauh daripada pejabat untuk membuat pembayaran.
- 6.2 Pencapaian kepuasan Pelanggan yang rendah di capai adalah pada bulan oktober iaitu sebanyak 83.20%. Jika dilihat daripada respon pihak responden markah kebanyakan pelanggan agak tidak berpuashati dengan keadaan kemudahan dan persekitaran di Pejabatn Majlis Daerah Cameron Highlands kerana kaunter terimaan kutipan bayaran di Jabatan Perbendaharaan memuaskan , ini kerana Majlis Daerah Cameron Highlands masih berada didalam fasa naiktaraf pejabat .

7 RUMUSAN

Berdasarkan kajian yang dilaksanakan, pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Majlis Daerah Cameron Highlands adalah berada pada tahap amat baik . Hasil kajian ini merupakan panduan bagi Majlis Daerah Cameron Highlands untuk menambahbaik mutu perkhidmatan khususnya dari aspek pengurusan pelanggan. Selain itu, cadangan penambaaikan responden adalah selari dengan usaha yang sedang dilaksanakan oleh pihak Majlis Daerah Cameron Highlands . Majlis Daerah Cameron Highlands akan sentiasa mempertingkatkan mutu perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pelanggan dan stakeholder.

Disediakan oleh,

KHAMIZAH BINTI ISMAIL

Pembantu Tadbir

Unit Perhubungan Awam dan Pembangunan Masyarakat

Disahkan oleh,

MAZLAN BIN MOHAMED ISA.,AMP

Setiausaha

Majlis Daerah Cameron Highlands

LAMPIRAN A

KEPUTUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

LAMPIRAN B

STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN

**STATISTIK KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2020
BULAN JANUARI – DISEMBER 2020**

BIL	BULAN	PERATUSAN (%)
1	JANUARI	91.11
2	FEBRUARI	91.58
3	MAC	95.92
4	APRIL	-
5	MEI	95.52
6	JUN	95.68
7	JULAI	98.75
8	OGOS	98.04
9	SEPTEMBER	98.47
10	OKTOBER	83.20
11	NOVEMBER	86.75
12	DISEMBER	83.69

1018.71/1100x100= 92.61%

