



# **LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021**

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 2021**

### **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**

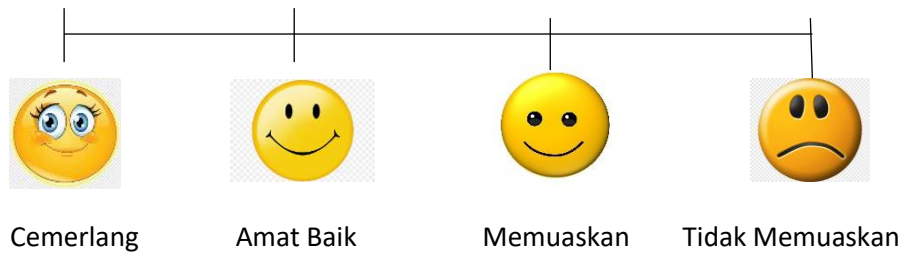
Objektif kajian ini adalah untuk:-

- 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 link / 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 2021, 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 2021 berbanding tahun 2020 adalah seperti berikut :-

2020 - Cemerlang ( 92.61% )  
2021 -

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 November iaitu sebanyak 90.43% salah satu faktor yang menyebabkan pencapaian kepuasan tersebut tinggi adalah di sebabkan oleh inisiatif Majlis Daerah Cameron Highlands dengan menambahkan beberapa pejabat cawangan dan menyediakan

bayaran secara online di beberapa tempat seperti pejabat pos, jompay dan pahangGO bagi memudahkan pelanggan membuat pembayaran bagi menghadapi pandemik covid – 19 dan mengurangkan bayaran perkhidmatan.

- 6.2 Manakala Pencapaian Kepuasan Pelanggan yang agak rendah adalah pada bulan Mac iaitu sebanyak 82.67%, disebabkan oleh pelanggan tidak berpuashati dengan keadaan kemudahan ,persekitaran dan masalah untuk membuat bayaran kerana kaunter kutipan Hasil terpaksa ditutup bagi membendung wabak covid – 19 di Pejabat Majlis Daerah Cameron Highlands.

## **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 untuk memastikan mutu perkhidmatan dapat memenuhi kehendak pelanggan dan stakeholder dan moto Majlis Daerah Cameron Highlands “ Kepuasan Pelanggan Kebanggaan Kami “ ,

Disediakan oleh,

### **WAN NORASMAH BINTI WAN DERAHMAN**

Ketua Pembantu Tadbir

Ketua 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 2021  
BULAN JANUARI – DISEMBER 2021**

<b>BIL</b>	<b>BULAN</b>	<b>PERATUSAN ( % )</b>
1	JANUARI	84.53
2	FEBRUARI	83.69
3	MAC	82.67
4	APRIL	85.92
5	MEI	87.29
6	JUN	90.43
7	JULAI	86.10
8	OGOS	85.99
9	SEPTEMBER	86.10
10	OKTOBER	83.20
11	NOVEMBER	90.43
12	DISEMBER	83.69

1030.04/1200x100= 85.83%

