



**LAPORAN KAJIAN SOAL SELIDIK
KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN
BERASASKAN PERSPEKTIF PELANGGAN
TAHUN 2023
MAJLIS PERBANDARAN DUNGUN**

NAMA JABATAN	UNIT KORPORAT DAN PERHUBUNGAN AWAM
NAMA PROSEDUR	KAJIAN SOAL SELIDIK MENGENAI KEPUASAN BEKERJA WARGA MPD TAHUN 2023

Disediakan oleh:

(MOHD IZZAT FIKRI BIN ABDULLAH)
PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN
N19

Tarikh : 18 JUN 2023

Disahkan oleh:

(ABDUL SALAM BIN MAMAT)
PEN. PEGAWAI KORPORAT DAN
PERHUBUNGAN AWAM N32

Tarikh : 22 JUN 2023

1.0 OBJEKTIF KAJIAN

Melihat dan mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang disediakan oleh Majlis Perbandaran Dungun di samping mendapatkan cadangan bagi menambahbaik kualiti perkhidmatan.

Pada tahun 2023, kajian telah dijalankan mulai 04 JUN 2023 sehingga 08 JUN 2023 menggunakan kaedah *Google Form*'. Seramai 100 responden telah mengisi borang soal selidik ini. Secara keseluruhan, peratus tahap kepuasan pelanggan Majlis bagi tahun 2023 adalah 96.82%

2.0 OBJEKTIF

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk:

- 1) Mendapatkan penilaian pengguna terhadap perkhidmatan utama yang diberikan oleh Majlis Perbandaran Dungun;
- 2) Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap promosi perkhidmatan Majlis Perbandaran Dungun;
- 3) Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan; dan
- 4) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

3.0 METODOLOGI

Kajian telah dijalankan mulai 04 JUN 2023 sehingga 08 JUN 2023 menggunakan kaedah 'Google Form'.

Borang soal selidik dilampirkan di Lampiran A. Borang soal selidik merangkumi:

1. Bahagian A maklumat atas responden .

2. Bahagian B hingga Bahagian F mengandungi soalan berkaitan konsep dalam kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Majlis Perbandaran Dungun (MPD) kepada orang ramai

Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap bidang-bidang perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:

1-> Tidak berpuas hati

2-> Berpuas hati

3-> Sangat berpuas hati

4.0 REKOD PELAKSANAAN

Borang soal selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Majlis Perbandaran Dungun.

5.0 DATA PENCAPAIAN

Perkhidmatan Pelanggan dikategorikan kepada empat (4) elemen iaitu DIMENSI NYATA/KETARA, DIMENSI RESPONSIF, DIMENSI JAMINAN KUALITI, dan KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN.

(1) DIMENSI NYATA/KETARA

Bil	Skala Markah	1	2	3	%	%
1	MPD menjalankan tugas-tugas seperti yang dijanjikan	3	13	84	97	
2	MPD menyakinkan dan bersimpati terhadap pelanggan apabila mereka menghadapi masalah	4	10	86	96	
3	MPD boleh dipercayai (diharapkan)	3	16	81	97	
4	MPD menyediakan perkhidmatan seperti yang dijanjikan	3	12	85	97	
5	MPD sentiasa menyimpan rekod pelanggan dengan tepat	2	9	89	98	
	Jumlah	15	60	425	485	97

Contoh pengiraan:

DIMENSI NYATA/KETARA:

Nota: Hanya berpuas hati (2) dan sangat berpuas hati (3) dikira.

$$= ((13+84) + (10+86) + (16+81) + (12+85) + (9+89)) / (5)) \times 100\% = 97$$

$$\text{Jumlah indeks peratusan } 485 / 5 = 97\%$$

(2) DIMENSI RESPONSIF

Bil	Skala Markah	1	2	3	%	%
1	Petugas kaunter memberikan informasi yang tepat kepada pertanyaan pelanggan	2	9	89	97	
2	Pelanggan sentiasa mengharapkan perkhidmatan yang cekap dan cepat dari MPD	4	12	84	96	
3	Bantuan segera diberikan kepada pelanggan yang memerlukan	3	14	83	97	
4	Maklumbalas segera diberikan ke atas cadangan daripada pelanggan	4	12	84	96	
	Jumlah	13	47	339	386	96.5

Contoh pengiraan:

DIMENSI RESPONSIF:

Nota: Hanya berpuas hati (2) dan sangat berpuas hati (3) dikira.

$$= ((9+89) + (12+84) + (14+83) + (12+84) / (4)) \times 100\% = 96.5$$

$$\text{Jumlah indeks peratusan } 386.5 / 4 = 96.5\%$$

(3) DIMENSI JAMINAN KUALITI

Bil	Skala Markah	1	2	3	%	%
1	Pelanggan sentiasa mempercayai kakitangan MPD yang menjalankan tugas	3	12	85	97	
2	Pelanggan sentiasa berasa selamat ketika berurusan di pejabat	3	8	89	97	
3	Kakitangan MPD memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan	2	11	87	98	
4	Kakitangan MPD sentiasa mendapat sokongan yang mencukupi dalam melaksanakan tugas kerja.	4	12	84	96	
	Jumlah	12	43	345	388	100

Contoh pengiraan:

DIMENSI JAMINAN KUALITI:

Nota: Hanya berpuas hati (2) dan sangat berpuas hati (3) dikira.

$$= ((12+85) + (8+89) + (11+87) + (12+84) / (4)) \times 100\% = 100$$

$$\text{Jumlah indeks peratusan } 388 / 4 = 97\%$$

(4) KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

Bil	Skala Markah	1	2	3	%	%
1	Saya sangat berpuas hati dengan perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan oleh MPD.	4	9	87	96	
2	Saya sangat berpuashati ketika berinteraksi dan berurusan dengan kakitangan MPD.	3	12	85	97	
3	Secara keseluruhan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh MPD adalah cemerlang.	4	12	84	96	
4	Saya akan mencadangkan kepada orang lain supaya berurusan dengan khidmat pelanggan MPD.	2	12	86	98	
5	Saya sangat berpuas hati dengan perkhidmatan kaunter bayaran yang disediakan oleh MPD.	3	10	87	97	
	Jumlah	16	55	429	484	96.8

Contoh pengiraan:

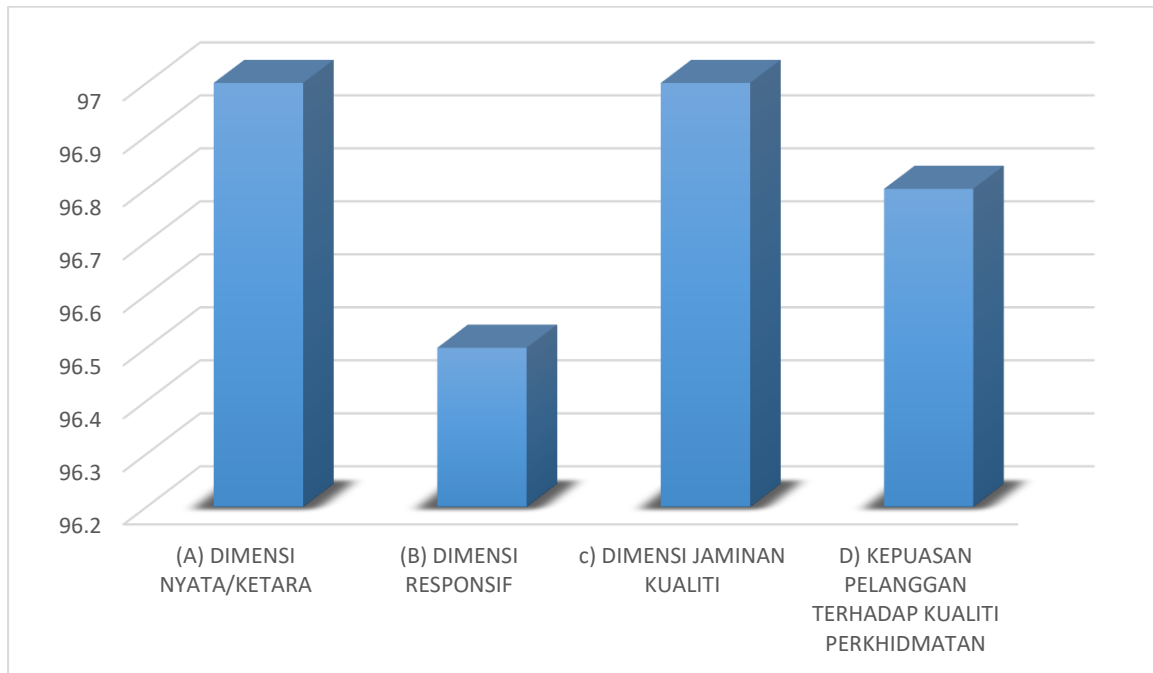
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN:

Nota: Hanya berpuas hati (2) dan sangat berpuas hati (3) dikira.

$$= ((9+87) + (12+85) + (12+84) + (12+86) + (10+87) / (5)) \times 100\% = 96.8$$

$$\text{Jumlah indeks peratusan } 484 / 5 = 96.8\%$$

6.0 TEKNIK STATISTIK



Jumlah Purata Indeks Peratusan (%)

$$= \frac{97\% + 96.5\% + 97\% + 96.8\%}{4}$$

4

$$= \frac{387.3}{4} = 96.82\%$$

4

7.0 KESIMPULAN

- a) DIMENSI NYATA/KETARA (97%)
- b) DIMENSI RESPONSIF (96.5%)
- c) DIMENSI JAMINAN KUALITI (97%)
- d) KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN (96.8%)