



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM TAHUN 2022



Disediakan oleh:

Unit Komunikasi Korporat, Jabatan Perkhidmatan Awam

PENGENALAN

Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) berperanan dalam merancang, membangun dan menguruskan sumber manusia perkhidmatan awam. Selari dengan peranan JPA, respondennya terdiri daripada penjawat awam, pesara kerajaan, pelajar tajaan JPA dan juga responden awam.

OBJEKTIF KAJIAN

Bagi mengukur tahap kepuasan responden JPA terhadap penyampaian perkhidmatan JPA dari segi layanan, tempoh masa tindakan dan kepakaran/ profesionalisme pegawai JPA serta kemudahan yang disediakan oleh JPA, selain mengenal pasti jenis perkhidmatan/ bahagian yang kerap dilangani oleh responden dan saluran perhubungan yang kerap digunakan oleh responden untuk berkomunikasi dengan JPA, satu Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran JPA Tahun 2022 telah dilaksanakan untuk mengenal pasti dan mengukur aspek-aspek yang telah dinyatakan dan seterusnya mengambil tindakan susulan bagi tujuan penambahbaikan perkhidmatan JPA.

METODOLOGI KAJIAN

Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran JPA bagi tahun 2022 telah diedarkan pada **15 Ogos hingga 15 September 2022** secara atas talian di web JPA, media sosial JPA (*facebook, twitter* dan *Instagram*) dan turut diemelkan ke Unit Komunikasi Korporat di semua Kementerian, Jabatan, Agensi Kerajaan, Kesatuan Sekerja, Persatuan Pesara dan Pejabat Penasihat Pendidikan dan Latihan (PPL) di luar Negara, pelajar-pelajar tajaan JPA dan pengguna Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) JPA serta pelanggan di Kaunter JPA4U.

ANALISIS KAJIAN

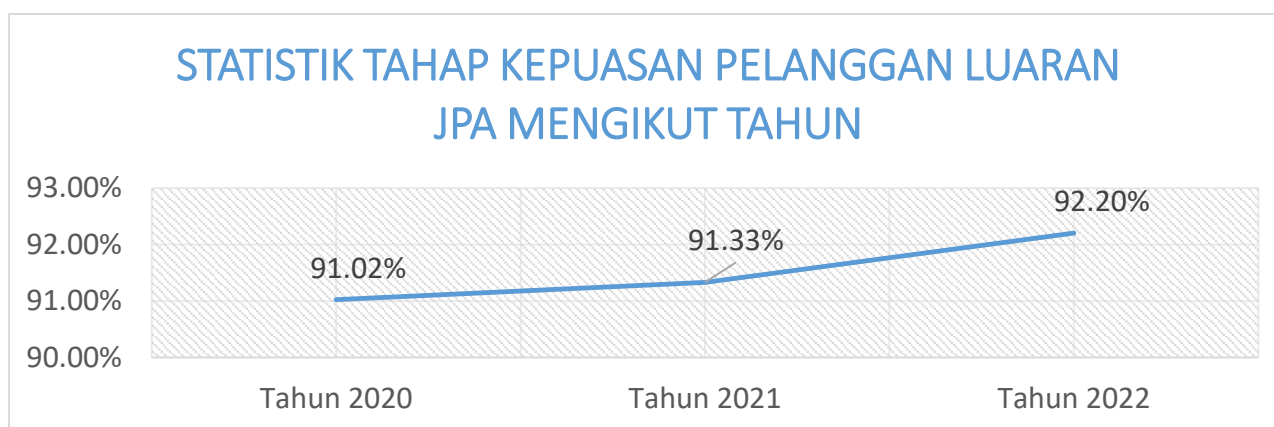
Kajian ini terbahagi kepada 10 bahagian iaitu:

1. Bahagian A - Profil Responden
2. Bahagian B - Kaedah Perhubungan
3. Bahagian C - Jenis Perkhidmatan
4. Bahagian D - Tahap Kepuasan Responden Terhadap Perkhidmatan
5. Bahagian E - Tahap Kepuasan Responden Terhadap Kualiti Laman Web
6. Bahagian F - Tahap Kepuasan Berurusan Di Kaunter JPA4U
7. Bahagian G - Tahap Kepuasan Perkhidmatan Dalam Talian
8. Bahagian H - Tahap Kepuasan Penggunaan Telefon
9. Bahagian I - Tahap Kepuasan Berurusan Menerusi Surat / Emel
10. Bahagian J - Cadangan

Hasil pengumpulan data daripada saluran-saluran di atas seramai **1,123** responden telah menjawab soal selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran JPA tahun 2022 ini dengan lengkap, yang mana memenuhi aspek keesahan dan kesahihan data yang dikumpul.

RUMUSAN

Hasil daripada kajian yang telah dilaksanakan, dapat dirumuskan bahawa secara umumnya, pelanggan luaran adalah **berpuas hati dengan mutu perkhidmatan** yang disediakan oleh JPA daripada pelbagai aspek seperti perkhidmatan kaunter, sistem atas talian dan media sosial dengan capaian tahap kepuasan sejumlah **92.20%** berbanding tahun **2021 (91.33%)** dan **2020 (91.02%)**.



Ini menunjukkan pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JPA. Skor kajian yang terus meningkat dari tahun 2020 memberi indikasi bahawa JPA semakin memenuhi ekspektasi pelanggan dan berada di landasan yang baik dalam menyampaikan perkhidmatan dengan cemerlang di masa hadapan.

Walaupun bagaimanapun, **usaha dan langkah proaktif** yang berterusan perlu diambil bagi meningkatkan mutu perkhidmatan telefon dan urusan surat menyurat/ emel bagi meningkatkan tahap perkhidmatan yang bermanfaat dan memuaskan kepada semua pelanggan JPA.

DISEDIAKAN OLEH:

**UNIT KOMUNIKASI KORPORAT,
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**