



JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

LAPORAN

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN

JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

TAHUN 2023



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

- i. Mengukur tahap kepuasan responden JPA terhadap penyampaian perkhidmatan JPA dari segi layanan, tempoh masa, tindakan dan kepakaran/profesionalisme pegawai JPA;
- ii. Mengenal pasti jenis perkhidmatan/bahagian yang kerap dilanggni oleh responden dan saluran perhubungan yang kerap digunakan;
- iii. Menyediakan tindakan susulan bagi tujuan penambahbaikan terhadap penyampaian perkhidmatan JPA.

METODOLOGI KAJIAN

Dengan menggunakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran JPA bagi Tahun 2023 yang diedarkan pada **15 September hingga 15 Oktober 2023** melalui:

- i. Media sosial JPA (*Facebook, Twitter dan Instagram*);
- ii. Emel kepada semua Unit Komunikasi Korporat 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;
- iii. Pelanggan di Kaunter JPA4U.

ANALISIS KAJIAN

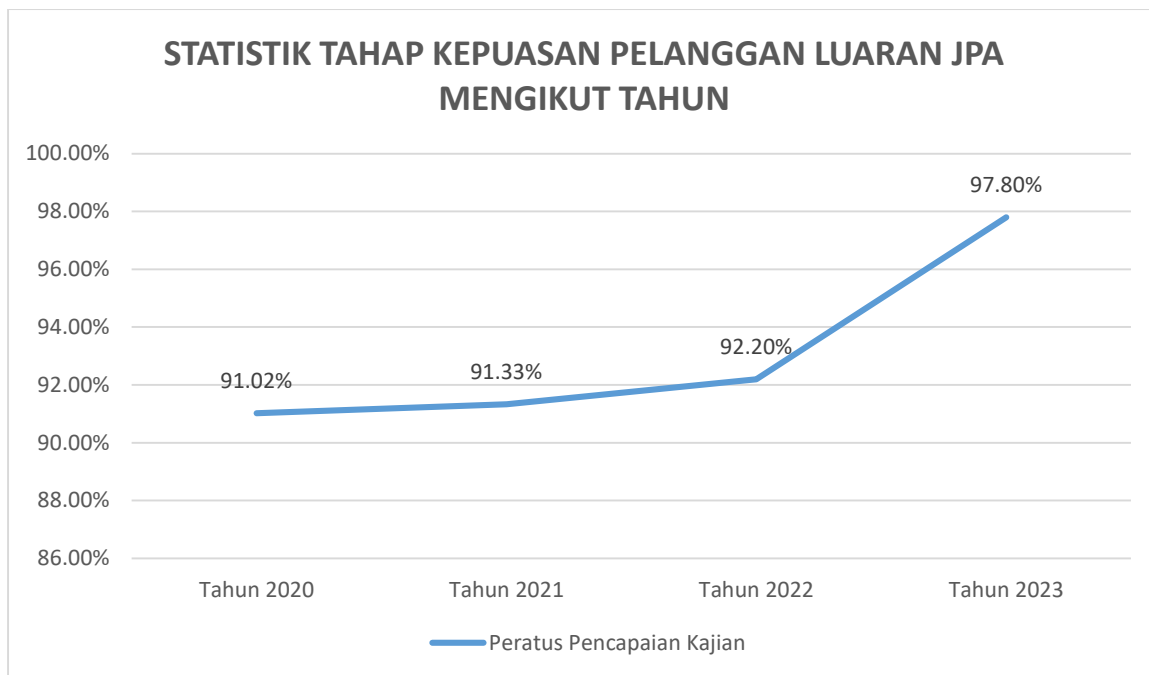
Kajian ini terbahagi kepada sepuluh (10) Bahagian iaitu :-

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 dan
10. Bahagian J – Cadangan

Kajian menghasilkan seramai **2,156** responden dengan jawapan lengkap, yang memenuhi aspek keesahan dan kesahihahan data yang dikumpul.

RUMUSAN

Secara umumnya, pelanggan luaran berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang disediakan oleh JPA seperti perkhidmatan kaunter, sistem atas talian dan media sosial dengan capaian tahap kepuasan sebanyak **97.80% berbanding tahun-tahun sebelumnya iaitu 92.20% (2022), 91.33% (2021) dan 91.02% (2020).**



Berdasarkan graf di atas, skor kajian terus meningkat. Ini bermakna, JPA berada di landasan yang terbaik ke arah meningkatkan penyampaian perkhidmatan bagi memenuhi ekspektasi pelanggan agar lebih cemerlang di masa hadapan.

Walau begitu, usaha dan langkah proaktif yang berterusan perlu diambil bagi meningkatkan mutu perkhidmatan yang lain. Antaranya, penambahbaikan terhadap panggilan telefon akan dipertingkatkan lagi memandangkan JPA menjadi pusat pertanyaan bagi pelbagai isu yang berkaitan dengan perkhidmatan. Pegawai-pegawai JPA juga sentiasa memperkemas pengetahuan dan meningkatkan tahap kecekapan serta profesionalisme dengan kemahiran-kemahiran yang baharu. Media sosial JPA sentiasa bersedia ke arah yang lebih responsif dalam menangani maklum balas yang diterima dari pelbagai saluran. JPA juga sentiasa prihatin terhadap pertanyaan-pertanyaan dengan penyediaan maklumat di FAQ dan perkara-perkara berkaitan dasar-dasar kerajaan semasa untuk dimuatnaik dan dikemaskini di dalam Portal JPA.