



LAPORAN MAKLUM BALAS PELANGGAN 2025 MAJLIS PERBANDARAN KEMAMAN

1.0 LATAR BELAKANG

- 1.1 Kajian maklum balas pelanggan dijalankan sekali pada setiap tahun
- 1.2 Kajian ini meliputi semua pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan di Kaunter Bersepadu.
- 1.3 Kajian pelanggan dalaman meliputi semua pegawai dan kakitangan yang masih berkhidmat.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

- 2.1 Mendapatkan maklum balas dan mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter yang disediakan
- 2.2 Meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disediakan agar dapat memenuhi kehendak pelanggan
- 2.3 Memastikan pegawai/staf Majlis Perbandaran Kemaman menjalankan tugas dengan cekap, kompeten dan mewujudkan suasana yang selesa.
- 2.4 Data kajian ini dijadikan sebagai pengukuran kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

3.0 KATEGORI PELANGGAN

3.1 Kajian maklum balas pelanggan terbahagi kepada dua (2) kategori pelanggan iaitu:

3.1.1 Pelanggan luaran

Semua pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan Kaunter Bersepadu.

3.1.2 Pelanggan dalaman

Semua pegawai dan kakitangan MPK

4.0 LAPORAN KAJIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN LUARAN

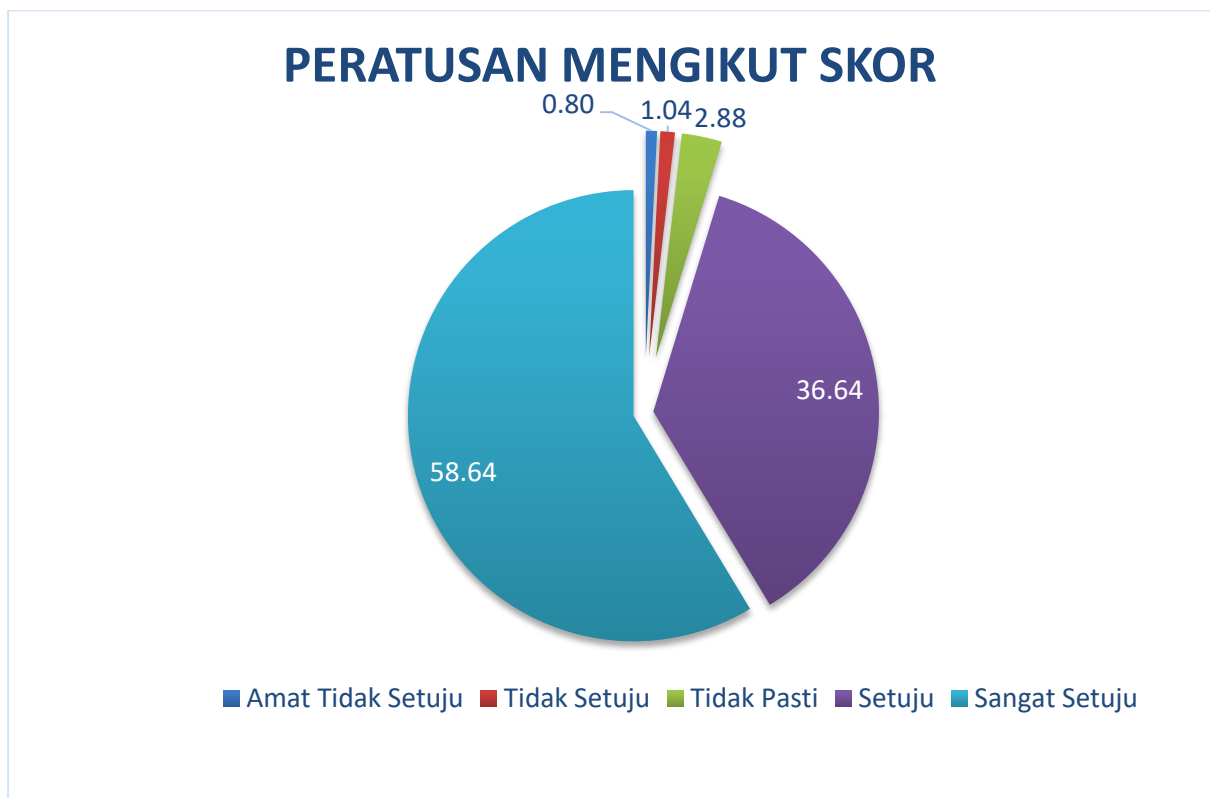
Jadual 1 : SKOP DAN KAEDAH PENGUKURAN

Tarikh edaran	Jan 2025 – Jun 2025
Jumlah borang yang diedar	300 keping
Jumlah borang yang telah dilengkapkan	250 keping
Sasaran pelanggan	Pelanggan yang mendapatkan khidmat Kaunter Bersepadu

Jadual 2 : STATISTIK MAKLUMBALAS PELANGGAN LUARAN

SOAL SELIDIK	SKOR				
	1	2	3	4	5
S1 : Kakitangan sentiasa bersedia membantu anda	2	2	8	87	151
S2 : Kakitangan bersopan dan menunjukkan sikap bertimbang rasa Dalam melayani anda	2	3	9	88	148
S3 : Kakitangan berpengetahuan dalam menjawab pertanyaan anda	2	3	9	96	145
S4 : Perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan adalah seperti diharapkan	2	3	8	90	147
S5 : Kemudahan fizikal yang disediakan adalah memuaskan	2	2	5	97	142

SKOR				
Amat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak pasti	Setuju	Amat Setuju
1	2	3	4	5

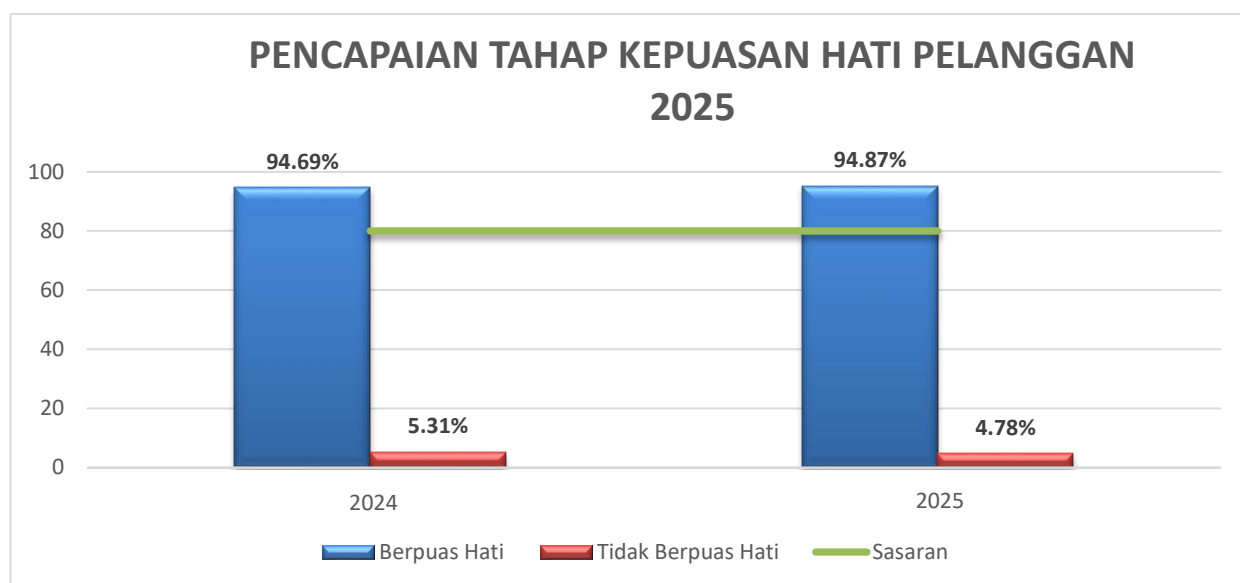


Graf menunjukkan peratusan mengikut skor

Jadual 3 : PERATURAN KESELURUHAN MAKLUMBALAS PELANGGAN LUARAN

Tahun/Sasaran	Berpuas hati (%)	Tidak Berpuashati (%)
2024	94.69	5.31
2025	95.22	4.78
Sasaran	80	80

SKOR	1-3	4-5
TAHAP KEPUASAN	Tidak berpuashati	Berpuashati



4.1 Jadual 3 menunjukkan peraturan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan Kaunter Bersepadu MPK bagi tahun 2025 ialah sebanyak 95.28% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan. Peraturan ini telah meningkat sebanyak 0.58% berbanding pencapaian tahun 2024 iaitu sebanyak 94.69%. Peraturan ini mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu 80%.

4.2 Hanya 4.78% pelanggan **tidak berpuas hati** dengan kemudahan fizikal yang disediakan di Kaunter Bersepadu MPK.

5.0 CADANGAN BERTULIS DARIPADA PELANGGAN

5.1 Pelanggan memberikan komen positif dan memberangsangkan sebagaimana berikut :

- 5.1.1 Petugas kaunter amat membantu memudahkan urusan
- 5.1.2 Layanan yang diberikan amat memuaskan
- 5.1.3 Memberikan perkhidmatan yang cekap dan sentiasa senyum
- 5.1.4 Penerangan yang mudah difahami oleh pelanggan

6.0 RUMUSAN

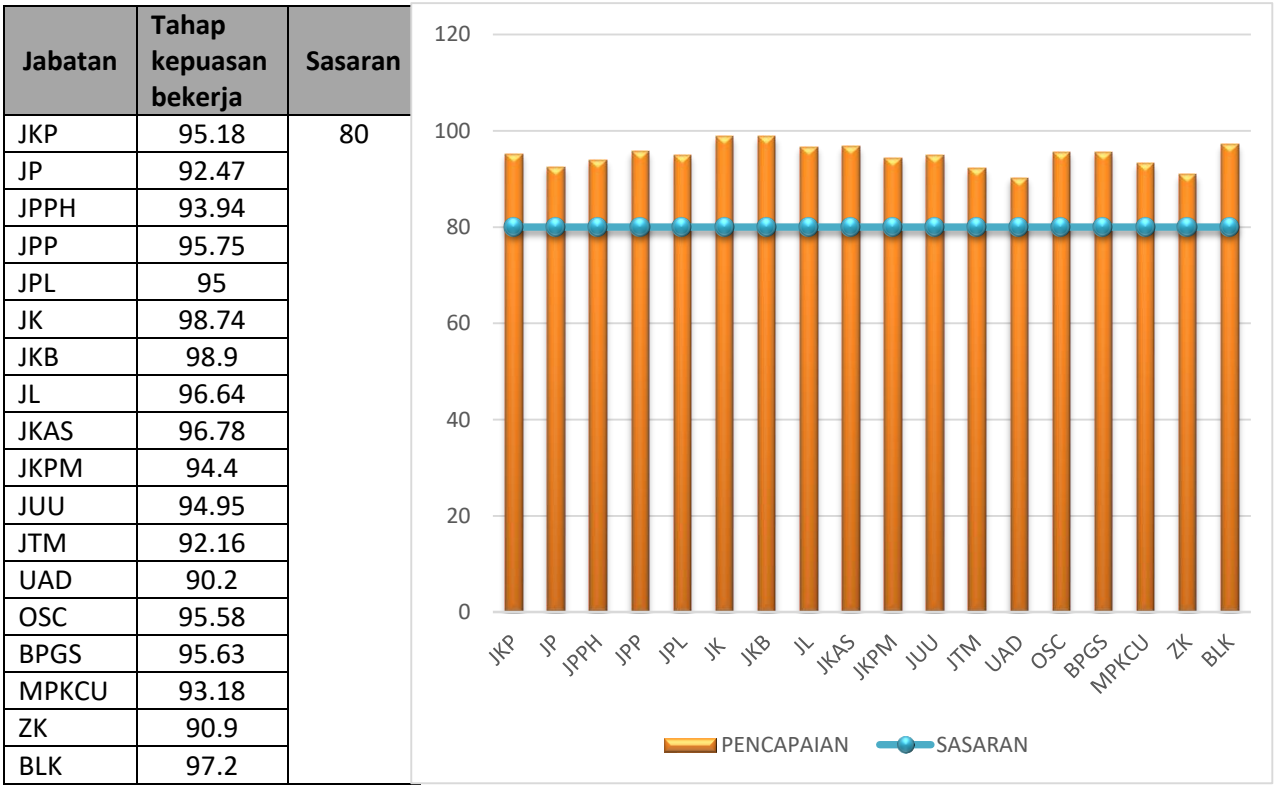
6.1 Prosedur dan kemudahan sedia ada di Kaunter Bersepadu masih relevan dengan kehendak pelanggan.

7.0 LAPORAN TAHAP KEPUASAN BEKERJA PEGAWAI/STAF

Jadual 1 : SKOP DAN KAEDAH PENGUKURAN

Tarikh edaran	12 Jun 2025
Jumlah borang yang diedar	500 keping
Jumlah borang yang telah dilengkapkan	450 keping
Sasaran pelanggan	Semua pegawai dan kakitangan MPK

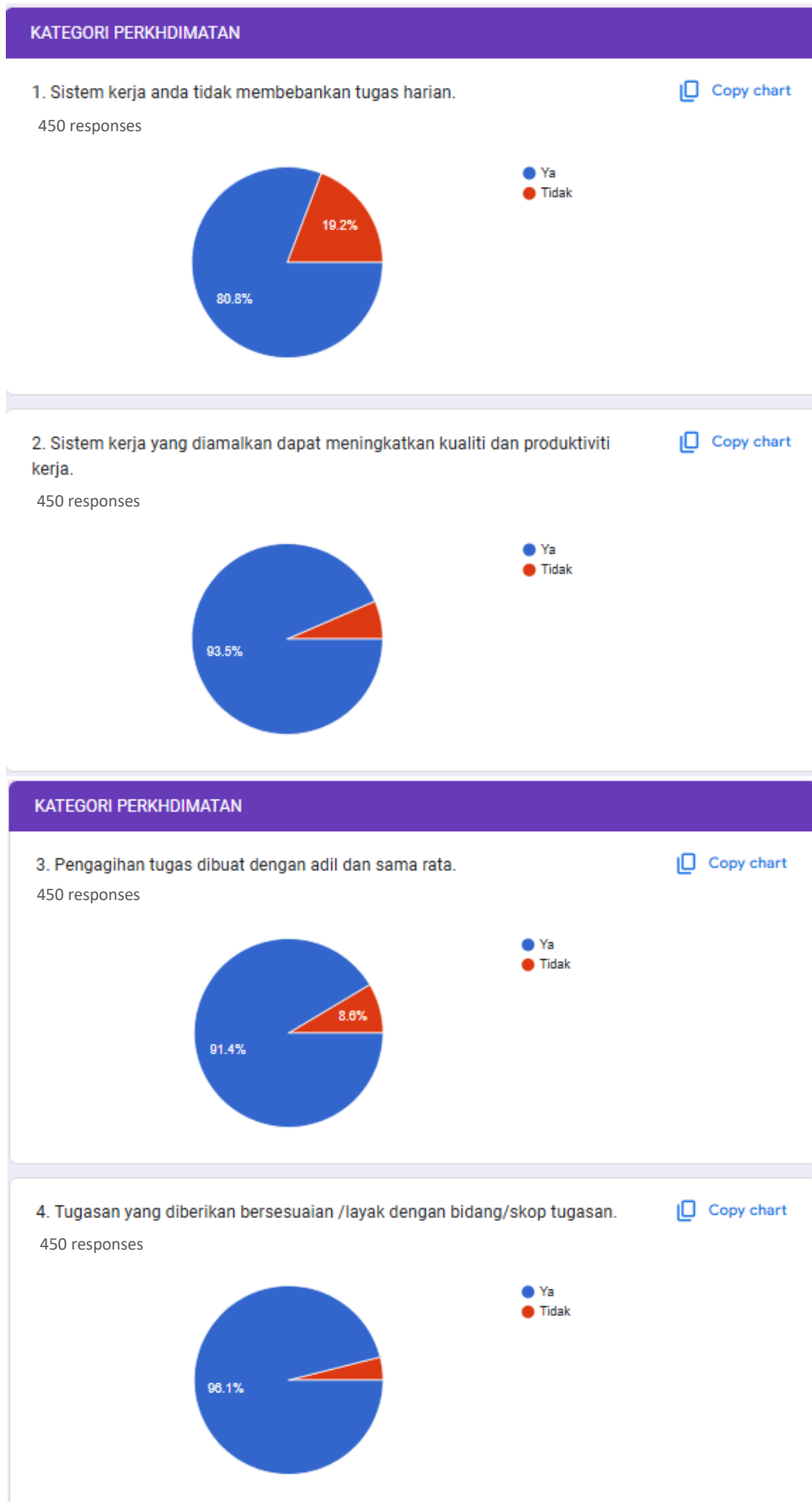
Jadual 2: STATISTIK TAHAP KEPUASAN BEKERJA MENGIKUT JABATAN



Statistik dan graf menunjukkan tahap kepuasan bekerja pegawai/staf di setiap jabatan

- 7.1 Semua jabatan mencapai tahap kepuasan bekerja bagi tahun 2025 iaitu sebanyak 94.38%. Peratusan ini menurun sebanyak 2.48% berbanding tahun 2024 iaitu 96.86%. Semua jabatan melebihi sasaran yang ditetapkan iaitu melebihi 80%. Kajian ini mendapati jabatan perlu memastikan kerja tidak membebankan tugas harian dan latihan yang disediakan bersesuaian dengan bidang tugas.
- 7.2 Cadangan tindakan penambahbaikan yang dikemukakan oleh jabatan untuk menangani isu ini adalah pihak Jabatan perlu mengadakan mesyuarat secara berkala untuk memastikan kelancaran kerja dan bebanan tugas dapat diuruskan dengan sebaik mungkin.

Jadual 3 : PERATURAN KESELURUHAN TAHAP KEPUASAN BEKERJA PEGAWAI/STAF

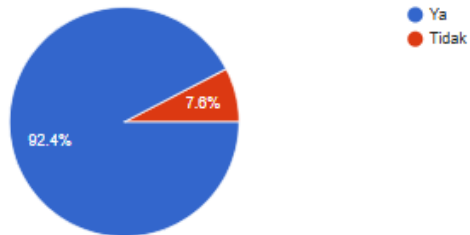


KATEGORI PERKHIDMATAN

5. Latihan yang disediakan bersesuaian dengan bidang tugas anda.

 [Copy chart](#)

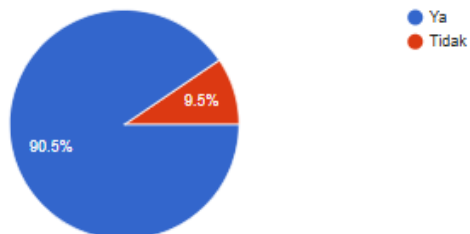
450 responses



6. Peluang kerjaya/latihan yang diberikan adalah mencukupi dan membantu meningkatkan prestasi kerja

 [Copy chart](#)

450 responses

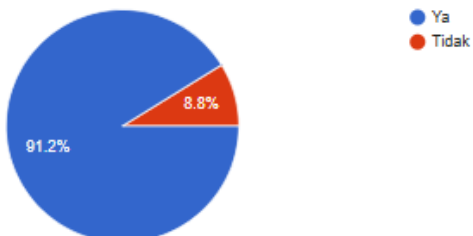


KATEGORI PERKHIDMATAN

7. Ruang pejabat yang disediakan amat selesa.

 [Copy chart](#)

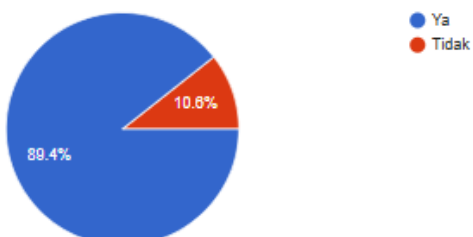
450 responses



8. Peralatan yang disediakan mencukupi dan membantu melancarkan tugas harian.

 [Copy chart](#)

450 responses

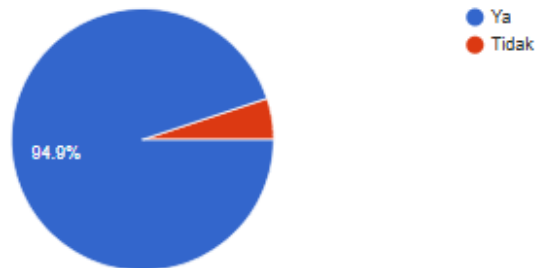


KATEGORI PERKHIDMATAN

9. Tahap komunikasi pegawai diperingkat Pengurusan dan Jabatan amat memuaskan.

 [Copy chart](#)

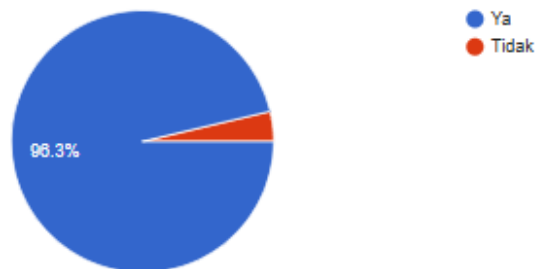
450 responses



10. Pegawai atasan berinteraksi dengan mudah dan berkesan.

 [Copy chart](#)

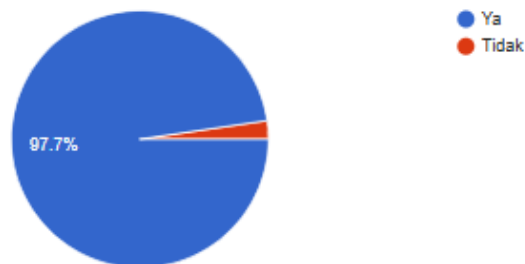
450 responses



11. Arahan daripada pegawai atasan mudah difahami

 [Copy chart](#)

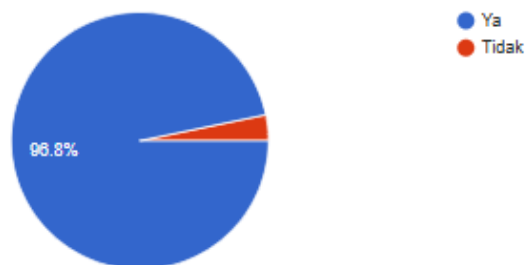
450 responses



12. Rakan sejawat berkerjasama dengan baik.

 [Copy chart](#)

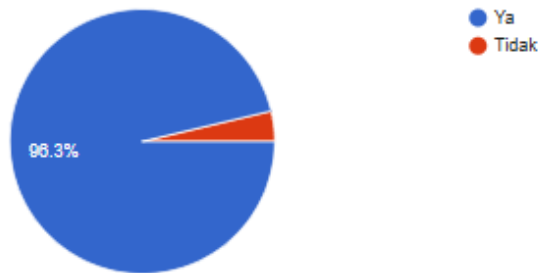
450 responses



13. Komunikasi antara Jabatan/Bahagian berjalan dengan baik.

 [Copy chart](#)

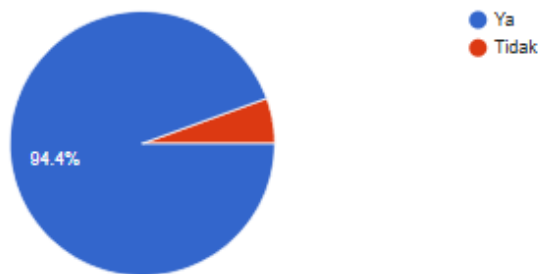
450 responses



14. Pegawai atasan sentiasa melibatkan diri dalam sebarang aktiviti yang dijalankan.

 [Copy chart](#)

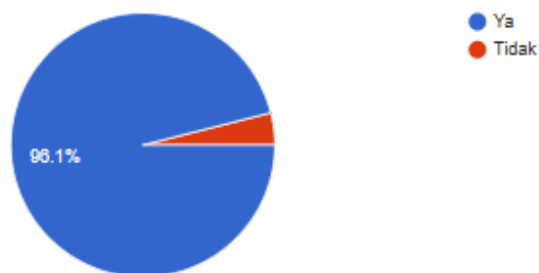
450 responses



15. Pegawai atasan dan rakan sejawat sentiasa hormat menghormati dan saling bekerjasama.

 [Copy chart](#)

450 responses

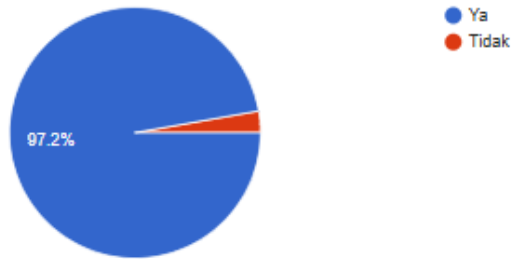


KATEGORI PERKHIDMATAN

16. Kebajikan anda & keluarga sentiasa dijaga

450 responses

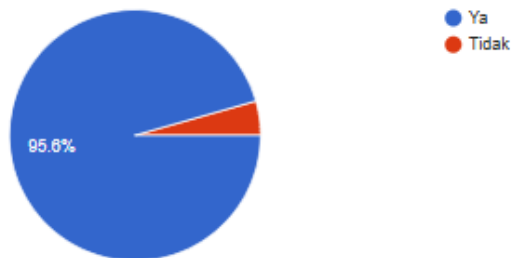
[Copy chart](#)



17. Adakah tahap keselamatan ketika berada di tempat kerja memuaskan.

450 responses

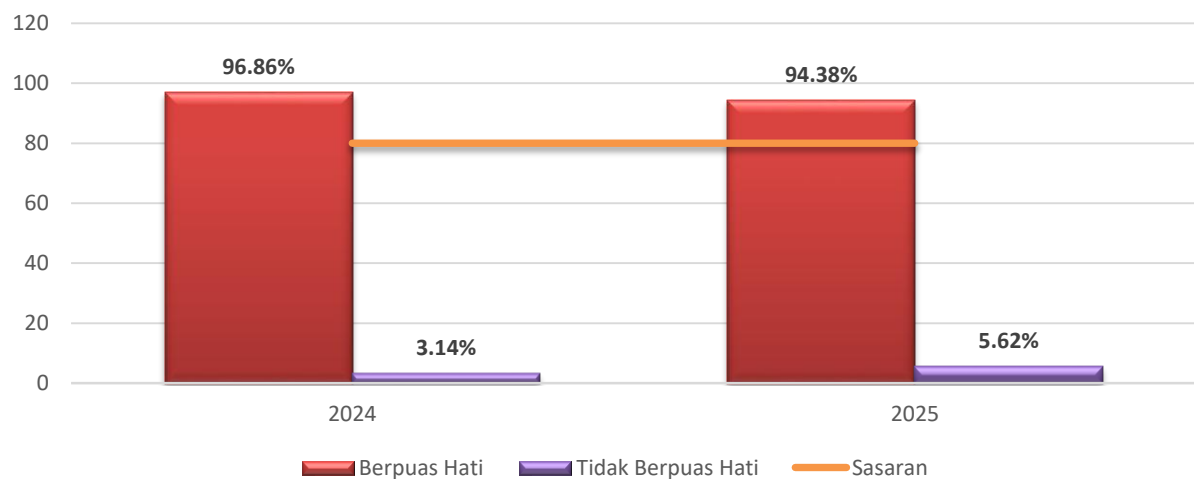
[Copy chart](#)



TAMAT. TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA YANG DIBERIKAN

Tahun/Sasaran	Berpuashati (%)	Tidak Berpuashati (%)
2024	96.86	3.14
2025	94.38	5.62
Sasaran	80	80

TAHAP KEPUASAN BEKERJA PEGAWAI/STAF MPK 2025



7.3 TAHAP KEPUASAN BEKERJA PEGAWA/STAF

- 7.3.1 Hasil kajian mendapati tahap kepuasan bekerja dikalangan pegawai dan kakitangan MPK mencapai tahap kepuasan bekerja iaitu sebanyak 94.38%.
- 7.3.2 Semua jabatan mencapai tahap kepuasan bekerja bagi tahun 2024.

8.0 RUMUSAN

Sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan oleh Majlis Perbandaran Kemaman dalam memastikan kehendak pelanggan dapat dipenuhi dan semua pegawai/kakitangan menjalankan tugas dalam ekosistem yang kondusif masih lagi efisien dan bersesuaian.

Disediakan oleh

(MARDIAH BINTI AZIZ)

Pegawai Pelanggan

MS ISO 9001:2015

Majlis Perbandaran Kemaman