

## LAPORAN KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN (C1) BAGI TAHUN 2016

### 1.0 PENDAHULUAN

Borang kaji selidik Kepuasan Pelanggan telah diagihkan kepada Bahagian dan Seksyen yang berkaitan di Ibu Pejabat PUSAKA serta Pejabat-pejabat Bahagian Sibul, Tanjung Manis, Bintulu dan Miri dan Pejabat Perhubungan di Mukah, Limbang dan Lawas.

Berikut adalah pecahan agihan borang kaji selidik yang telah diagihkan kepada *focal person* yang telah dilantik pada 19 September 2016:

Bil	Pejabat	Jumlah agihan
1.	Ibu Pejabat Kuching – setiap Seksyen/ Bahagian	50
2.	Pejabat Bahagian Sibul	100
3.	Pejabat Bahagian Tanjung Manis	100
4.	Pejabat Perhubungan Mukah	50
5.	Pejabat Bahagian Miri	100
6.	Pejabat Bahagian Bintulu	100
7.	Pejabat Perhubungan Limbang	50
8.	ICQ Lawas	50

Sehingga 30 November 2016, sebanyak 201 borang kaji selidik telah diterima daripada *focal person* yang telah dilantik masing-masing termasuk borang kaji selidik secara atas talian (online survey) menerusi pautan berikut:

1. *Direct link to online survey:*

<http://sarawaktimber.net/survey/corporate.php>

2. Link melalui laman web PUSAKA:

[http://www.sarawaktimber.gov.my/modules/web/pages.php?mod=event&sub=event\\_detail&id=46](http://www.sarawaktimber.gov.my/modules/web/pages.php?mod=event&sub=event_detail&id=46)

## 2.0 LATARBELAKANG DEMOGRAFI

Berikut adalah analisa daripada borang yang telah diterima:-

Bahagian A merujuk kepada latarbelakang demografi membabitkan jantina, umur, bangsa, kategori pelanggan dan Bahagian & Seksyen yang dilawati di PUSAKA.

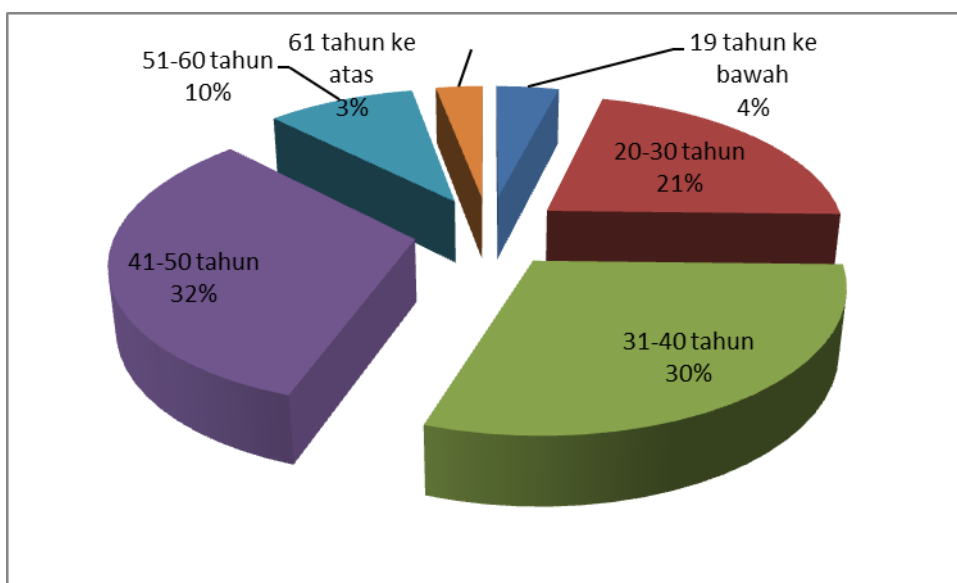
### 2.1 JANTINA



Rajah 1 - Jantina

Bagi kaji selidik ini, seramai 116 orang atau 58% responden adalah lelaki, manakala 85 orang atau 42% responden adalah wanita.

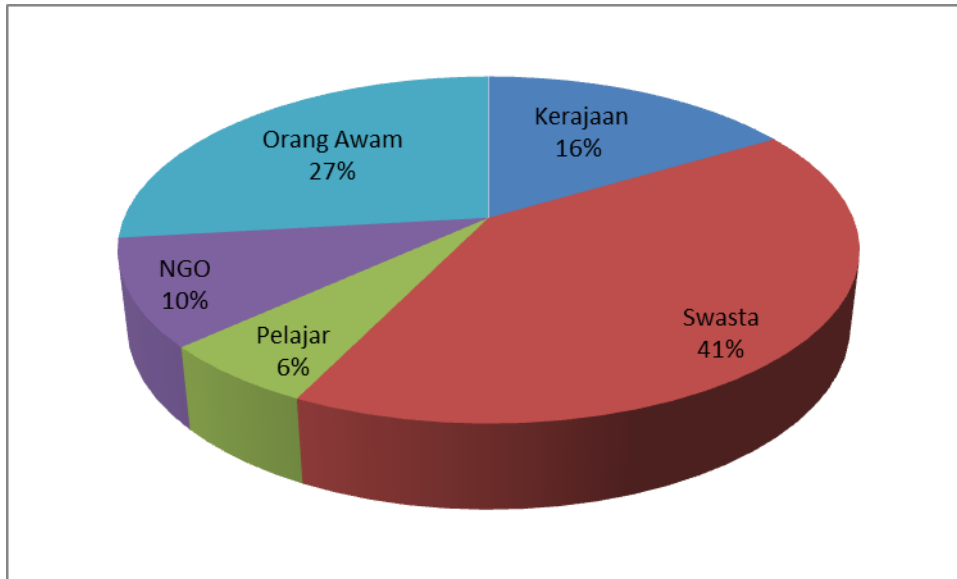
### 2.2 UMUR



Rajah 2 - Umur

Manakala bagi umur, jumlah responden tertinggi yang mengisi borang kaji selidik adalah yang berumur 41 hingga 50 tahun dengan 32 peratus, diikuti responden berumur 31 hingga 40 tahun (30 peratus), responden berumur 20 hingga 30 tahun (21 peratus), responden berumur 51 hingga 60 tahun (10 peratus), responden berumur 19 tahun ke ke bawah (4 peratus) dan yang responden berumur 61 tahun dan ke atas (3 peratus).

### 2.3 KATEGORI PELANGGAN

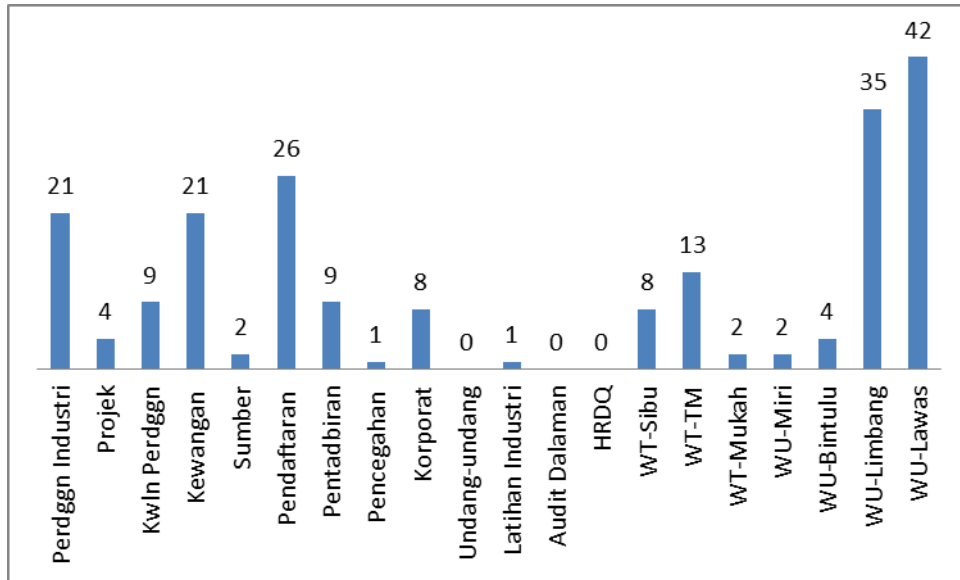


Rajah 4 - Kategori pelanggan

Bagi kategori pelanggan, pelanggan dari sektor swasta mencatatkan jumlah tertinggi berurusan dengan PUSAKA dengan 41 peratus, diikuti pelanggan dari orang awam (27 peratus), jabatan kerajaan (16 peratus), pertubuhan bukan kerajaan (NGO) sebanyak 10 peratus dan pelajar (6 peratus).

## 2.4 BAHAGIAN/ SEKSYEN/ UNIT YANG DILAWATI DAN TUJUAN LAWATAN

Bagi responden borang kaji selidik ini, Pejabat ICQ Lawas mencatatkan respon tertinggi bagi kaji selidik ini dengan 42 borang kaji selidik telah diterima.

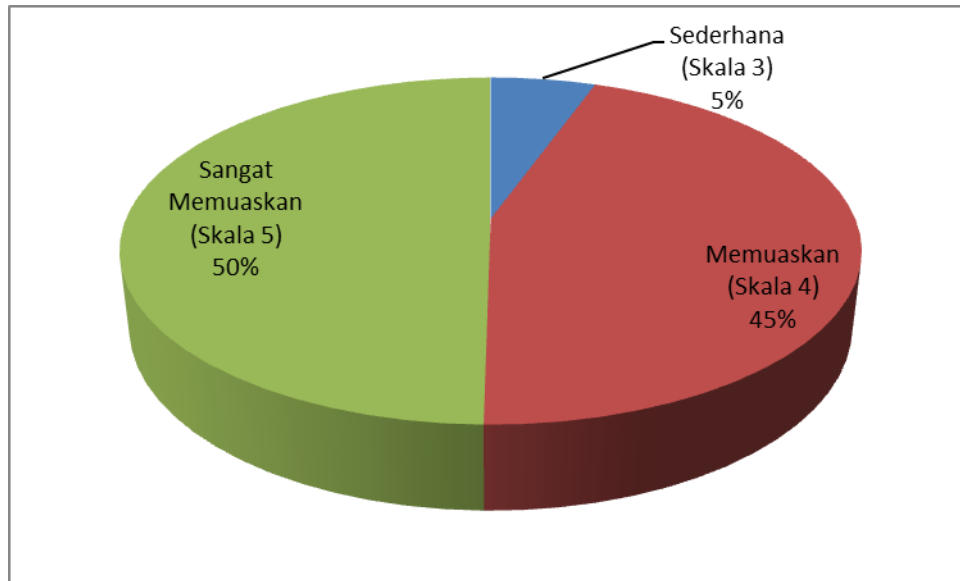


## 3.0 BAHAGIAN B- PENILAIAN PERKHIDMATAN

Bahagian B merujuk kepada penilaian perkhidmatan yang dibahagikan kepada empat bahagian iaitu penyampaian perkhidmatan pelanggan, kakitangan bersifat mesra dan profesional, kemudahan dan persekitaran pejabat dan tahap kepuasan pelanggan secara keseluruahn.

Setiap empat bahagian ini juga menggunakan skala Likert dengan 5 tahap penilaian skala iaitu 5=sangat memuaskan, 4=memuaskan, 3= sederhana, 2=memuaskan dan 1=tidak memuaskan.

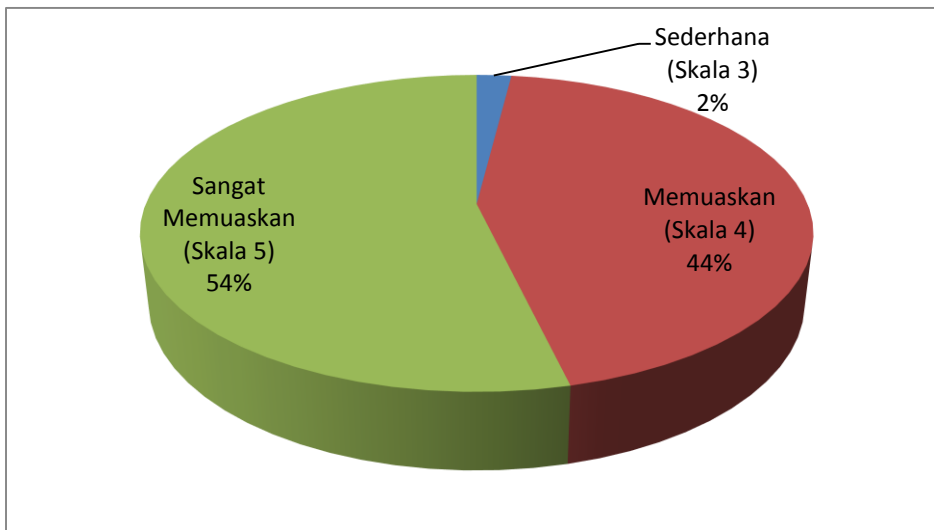
### 3.1.1 Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan



**Rajah 5 - Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan**

Rajah 5 menunjukkan sebanyak 50 peratus pelanggan sangat berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan pelanggan ketika berurusan di PUSAKA. Ini diikuti dengan 45 peratus memuaskan, manakala hanya 5 peratus responden menyatakan penyampaian perkhidmatan pelanggan adalah sederhana.

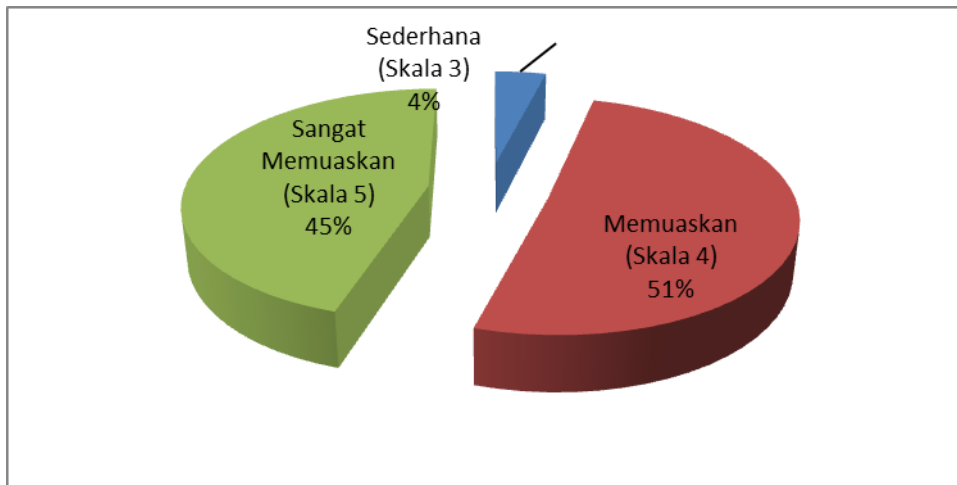
### 3.1.2 Kakitangan bersifat mesra dan profesional



**Rajah 6 - Kakitangan bersifat mesra dan profesional**

Rajah 6 menunjukkan majoriti responden iaitu 54 peratus menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan kakitangan PUSAKA yang bersifat mesra dan profesional dalam menyampaikn perkhidmatan, 44 peratus responden memuaskan, manakala 2 peratus responden sederhana.

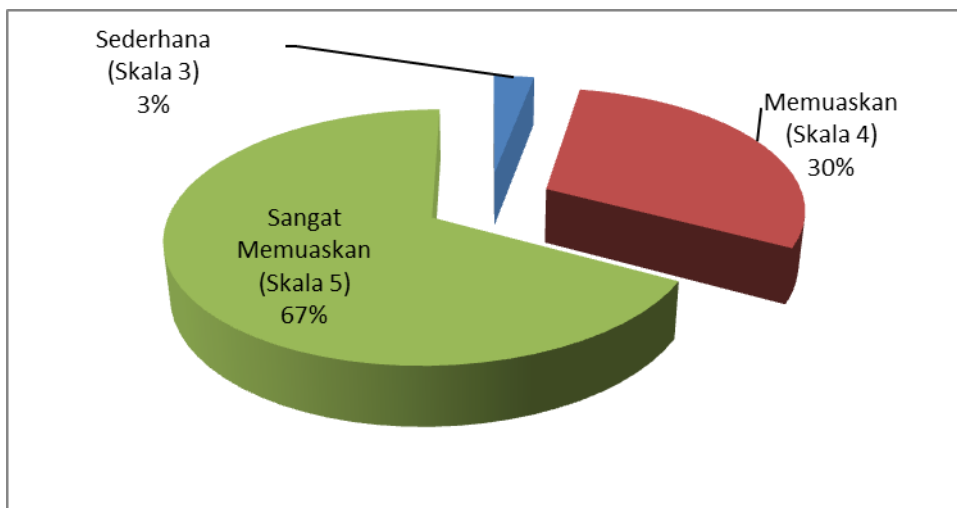
### 3.1.3 Kemudahan dan persekitaran pejabat



Rajah 7 - Kemudahan dan persekitaran pejabat

Sebanyak 51 peratus responden menyatakan mereka berpuas hati dengan kemudahan dan persekitaran pejabat PUSAKA ketika berurusan dengan mereka seperti di Rajah 7, diikuti 45 peratus dengan sangat memuaskan dan 4 peratus adalah sederhana.

### 3.1.4 Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan



Rajah 8 - Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan

Bagi tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan, 67 peratus responden menyatakan sangat berpuas hati, diikuti 30 peratus memuaskan, hanya 3 peratus sederhana.

#### 4.0 CADANGAN DAN KOMEN

Untuk ruangan cadangan, majoriti responden menyatakan PUSAKA telah menyediakan perkhidmatan yang terbaik dan mereka memohon supaya **kualiti perkhidmatan ini dikekalkan** dengan penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Beberapa cadangan telah dikemukakan oleh responden bagi penambahbaikan secara berterusan perkhidmatan PUSAKA kepada pelanggan.

Berikut adalah cadangan dan komen daripada pihak responden:-

- I. Responden memohon untuk mempercepatkan tempoh untuk memproses e-Permit di Sarawak.
- II. Menyediakan tempat pembuangan sisa dan bahan kimia.
- III. Membekalkan kayu/ bahan mentah kepada vendor.
- IV. Berharap supaya PUSAKA dapat menyediakan blok pasaran untuk vendor PUSAKA
- V. Responden turut menyatakan rasa puas hati di atas layanan dan perkhidmatan yang diberikan ketika mereka mendapatkan perkhidmatan di Pejabat PUSAKA.

#### 5.0 KESIMPULAN

Menerusi borang kaji selidik ini, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan PUSAKA adalah 96.5 % sangat memuaskan (mengambil skala kepuasan 4 - 5) berbanding 97% sangat memuaskan (mengambil skala kepuasan 3 – 5 ) kerana majoriti responden menyatakan supaya PUSAKA mengekalkan tahap perkhidmatan yang sedia ada dan mempertingkatkan mutu perkhidmatan.