

LAPORAN KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN (C1) BAGI TAHUN 2015

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 dan Limbang.

Sebanyak 500 borang kaji selidik telah diberikan kepada focal person yang telah dilantik di Ibu Pejabat dan Pejabat-pejabat Bahagian dan Pejabat Perhubungan pada 28 Mei 2015 yang lalu.

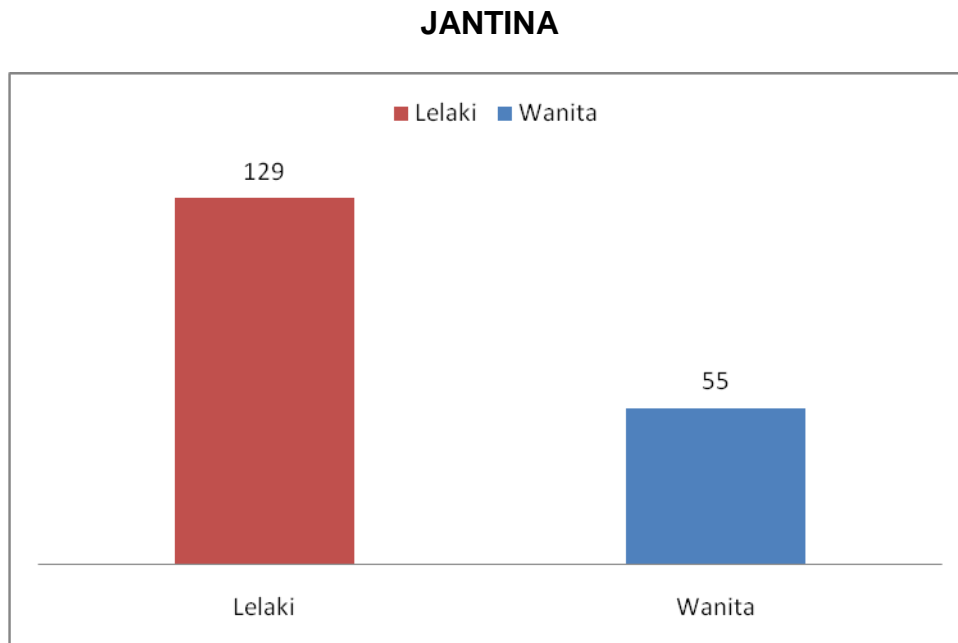
Sehingga 30 Ogos 2015, sebanyak 184 borang kaji selidik telah diterima daripada *focal person* yang telah dilantik masing-masing.

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.

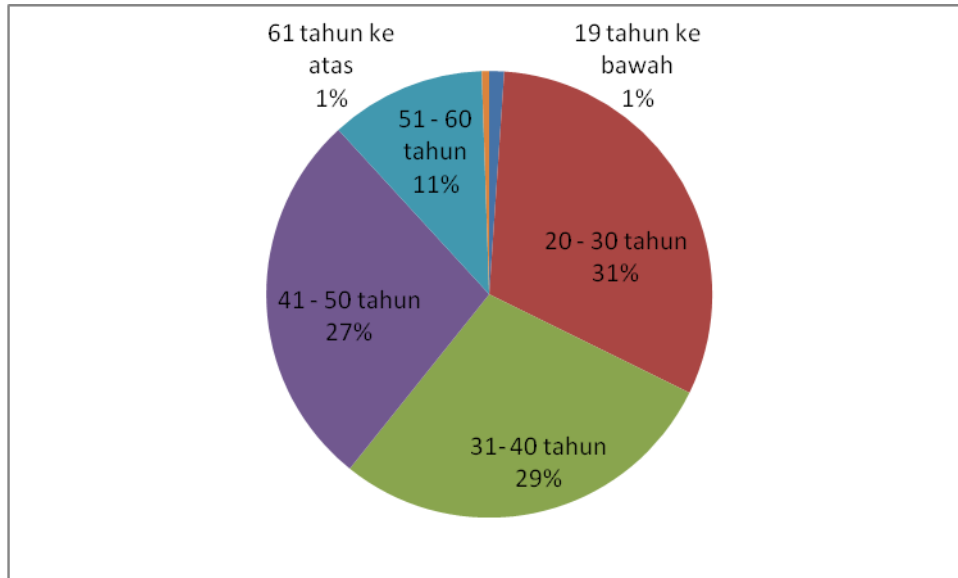
2.1 JANTINA



Rajah 1 - Jantina

Bagi kaji selidik ini, seramai 129 orang atau 70.1% responden adalah lelaki, manakala 55 orang atau 29.89% responden adalah wanita.

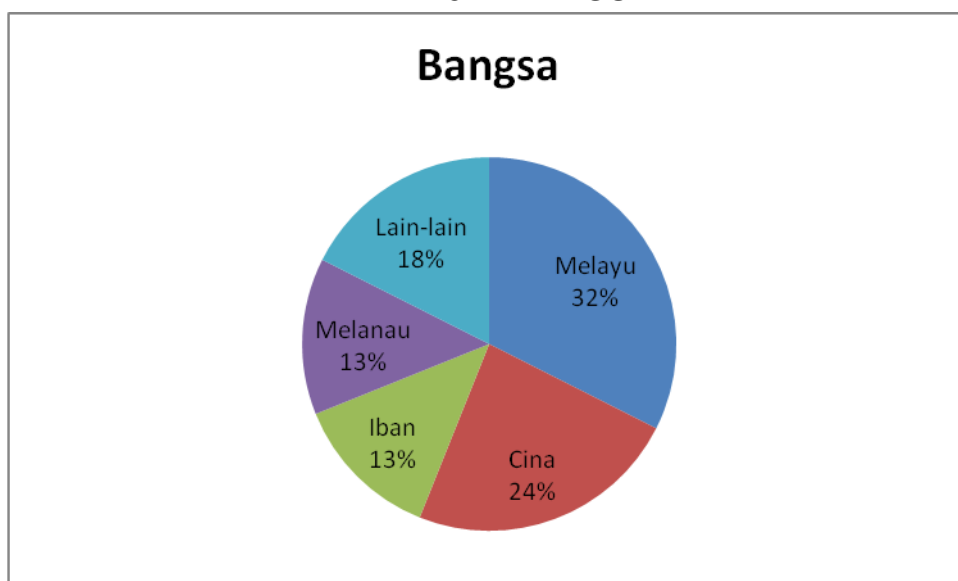
2.2 UMUR



Rajah 2 - Umur

Manakala bagi umur, jumlah responden tertinggi yang mengisi borang kaji selidik adalah yang berumur 20 hingga 30 tahun dengan 31 peratus, diikuti responden berumur 31 hingga 40 tahun (29 peratus), responden berumur 41 hingga 50 tahun (27 peratus), responden berumur 51 hingga 60 tahun (11 peratus), responden berumur 61 tahun ke atas (1 peratus) dan yang responden berumur 19 tahun dan ke bawah (1 peratus).

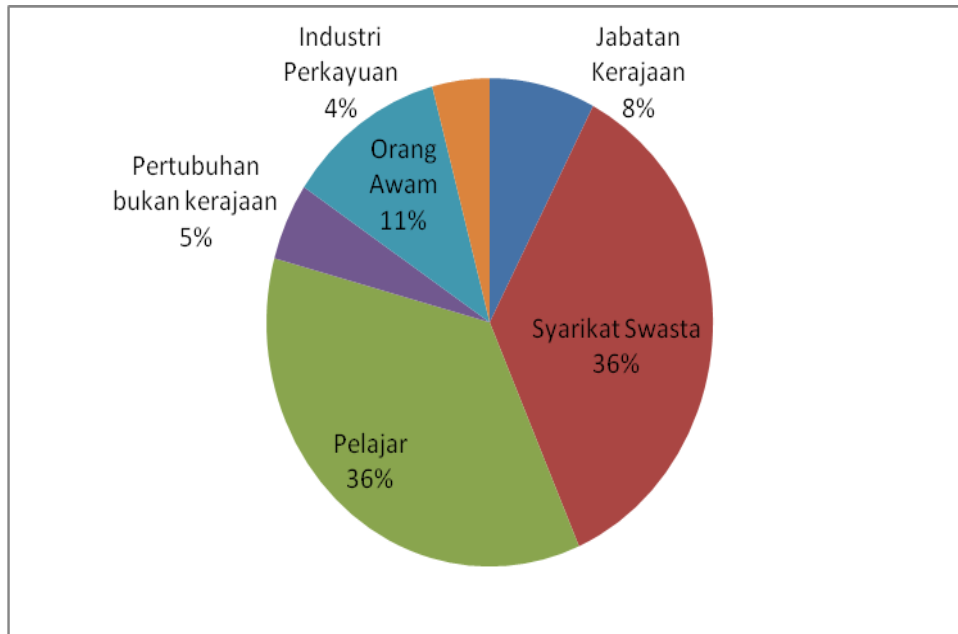
2.3 BANGSA



Rajah 3 - Bangsa

Bangsa Melayu mencatatkan jumlah tertinggi dengan 32 peratus atau 48 orang, diikuti Cina (24 peratus), lain-lain (18 peratus) Melanau dan Iban masing-masing 13 peratus. Lain-lain bangsa membabitkan beberapa bangsa seperti Bisaya, Murut, Lun Bawang, Tagal, Kedayan dan Orang Ulu.

2.4 KATEGORI PELANGGAN



Rajah 4 - Kategori pelanggan

Bagi kategori pelanggan, pelanggan dari sektor swasta dan pelajar mencatatkan jumlah tertinggi berurusan dengan PUSAKA dengan masing-masing 36 peratus, diikuti pelanggan dari orang awam (11 peratus), jabatan kerajaan (8 peratus), pertubuhan bukan kerajaan (NGO) sebanyak 5 peratus dan industri perkayuan (4 peratus).

2.5 BAHAGIAN/ SEKSYEN/ UNIT YANG DILAWATI DAN TUJUAN LAWATAN

Bagi responden borang kaji selidik ini, beberapa Bahagian/ Seksyen di Ibu Pejabat telah dilawati responden, antaranya Seksyen Pembangunan Industri, Seksyen Perhubungan Korporat, Kompleks Industri Perabot PUSAKA Kota Samarahan (KIPPKS) Antara urusan yang dibuat adalah pembaharuan lesen dan permit, lawatan am, pembayaran pemeringkatan, penghantaran barang dan cek.

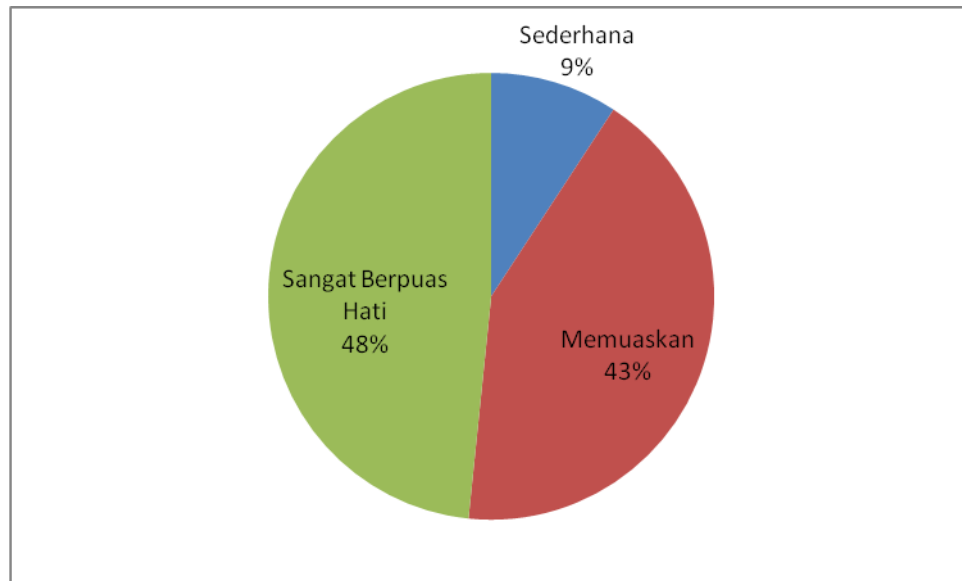
Manakala bagi Pejabat-pejabat Bahagian Sibul, Tanjung Manis, Miri dan Bintulu dan Pejabat-Pejabat Perhubungan Mukah dan Limbang, antara urusan yang kerap adalah penghantaran barang dan cek, pembayaran sewa, pembaharuan lesen dan urusan 1Azam.

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 professional, 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 hati, 4=memuaskan, 3= sederhana, 2=kurang berpuas hati dan 1=tidak berpuas hati.

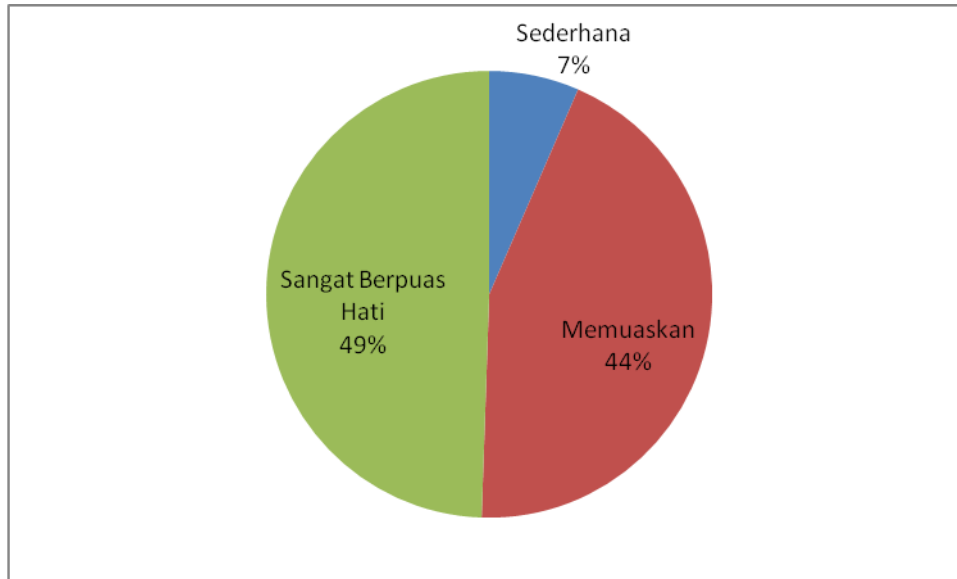
3.1.1 Maklumat Yang Diberikan Adalah Tepat Dan Betul



Rajah 5 - Maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul

Rajah 5 menunjukkan sebanyak 48 peratus pelanggan sangat berpuas hati dengan maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul ketika berurusan di PUSAKA. Ini diikuti dengan 43 peratus memuaskan, manakala hanya 9 peratus responden menyatakan maklumat yang diberikan adalah sederhana tepat dan betul.

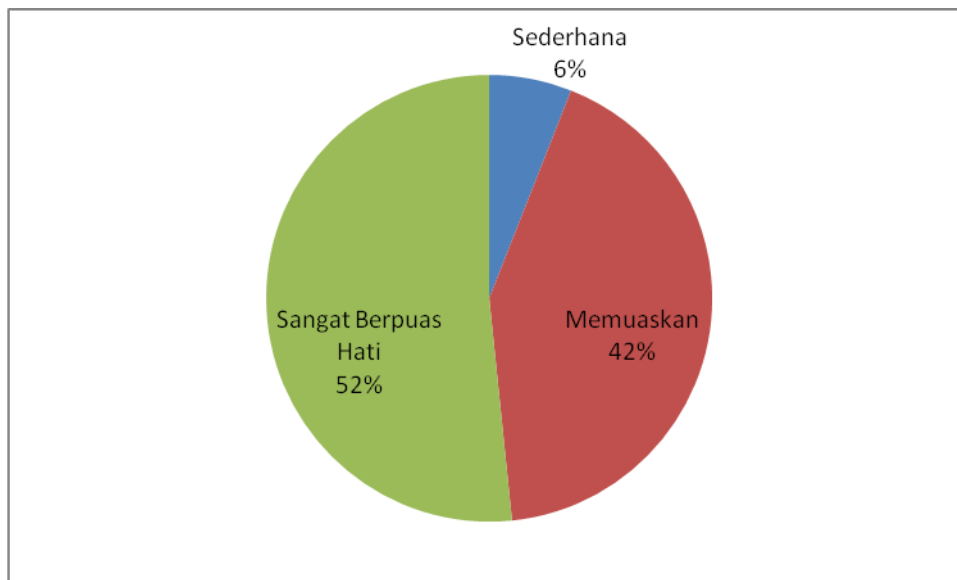
3.1.2 Arahan Dan Panduan Daripada Pegawai Mudah Difahami



Rajah 6 - Arahan dan panduan daripada pegawai mudah difahami

Rajah 6 menunjukkan majoriti responden iaitu 49 peratus menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan arahan dan panduan yang diberikan pegawai PUSAKA adalah mudah difahami, 44 peratus responden memuaskan, manakala 7 peratus responden sederhana.

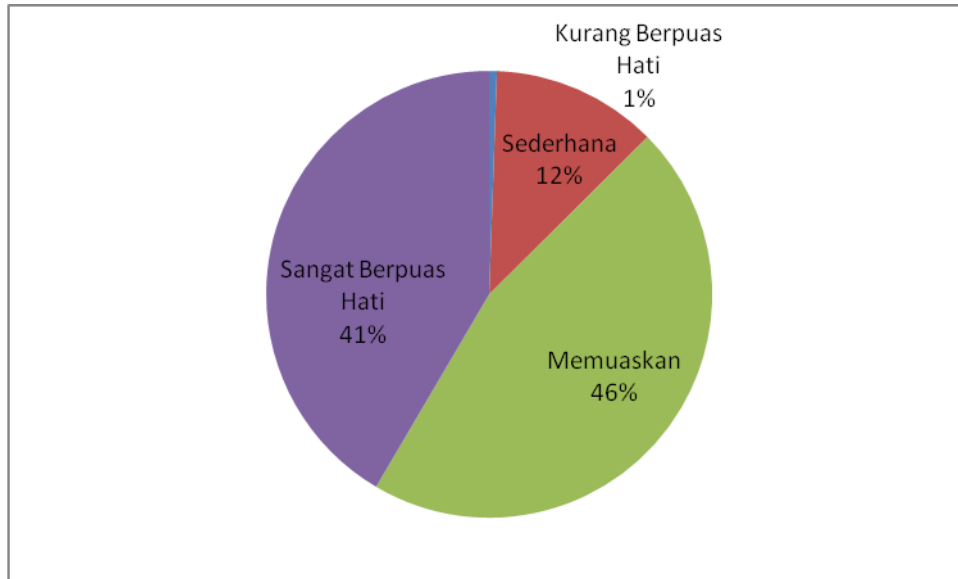
3.1.3 Kakitangan Adalah Berpengetahuan Dan Terlatih



Rajah 7 - Kakitangan adalah berpengetahuan dan terlatih

Sebanyak 52 peratus responden menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan kemahiran dan pengetahuan kakitangan PUSAKA ketika berurusan dengan mereka seperti di Rajah 7, diikuti 42 peratus dengan memuaskan dan 6 peratus adalah sederhana.

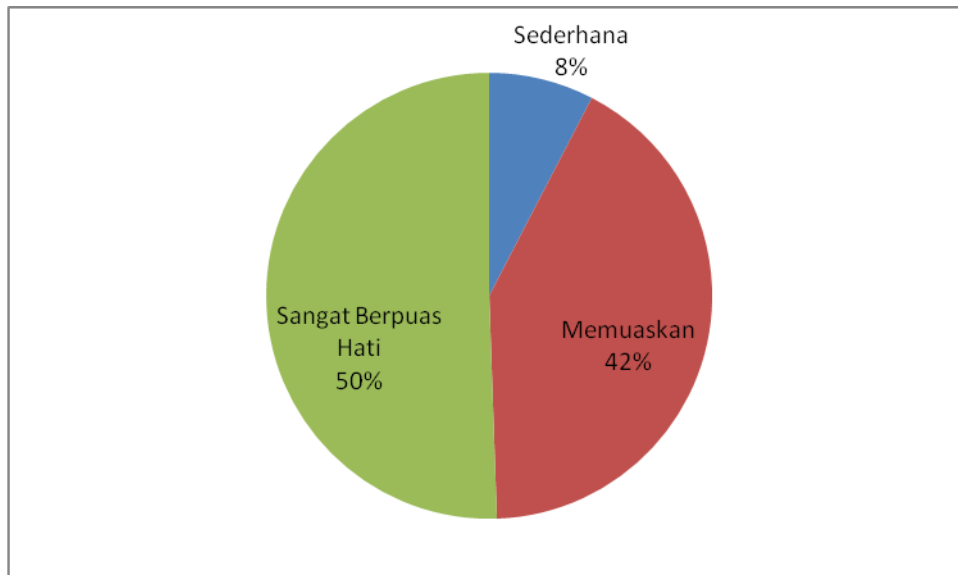
3.1.4 Laman WEB Rasmi Adalah Informatif Dan Terkini



Rajah 8 - Laman web rasmi adalah informatif dan terkini

Bagi laman web rasmi PUSAKA, 41 peratus responden menyatakan sangat berpuas hati terhadap maklumat yang diberikan di dalam laman web, diikuti 46 peratus memuaskan, 12 peratus sederhana dan satu peratus kurang berpuas hati.

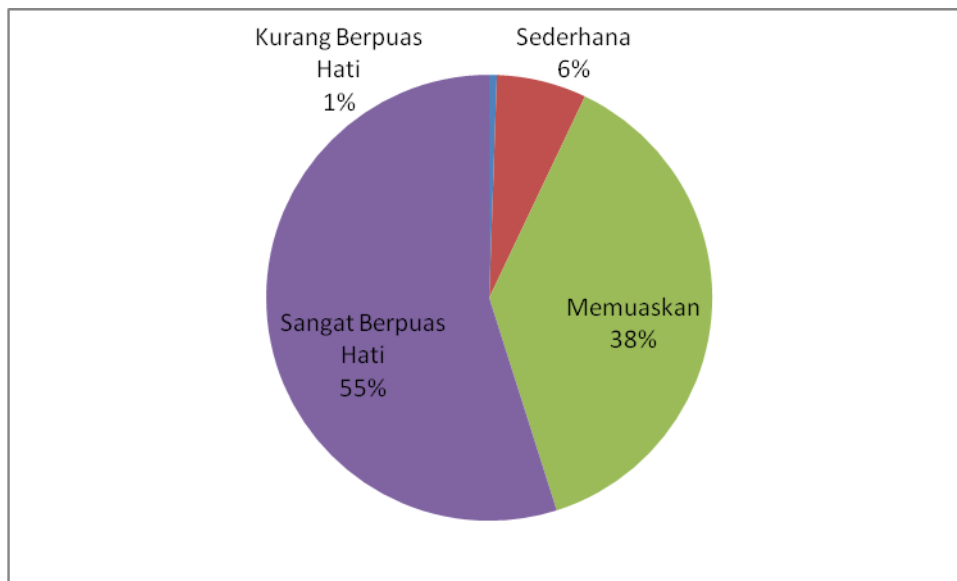
3.2.1 Kakitangan Bersedia Mendengar Dan Menerima Kritikan



Rajah 9 - Kakitangan bersedia mendengar dan menerima kritikan

Rajah 9 menunjukkan sebanyak 50 peratus responden menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan kakitangan PUSAKA yang sedia mendengar dan menerima kritikan pelanggan, diikuti 41 peratus memuaskan, 8 peratus sederhana.

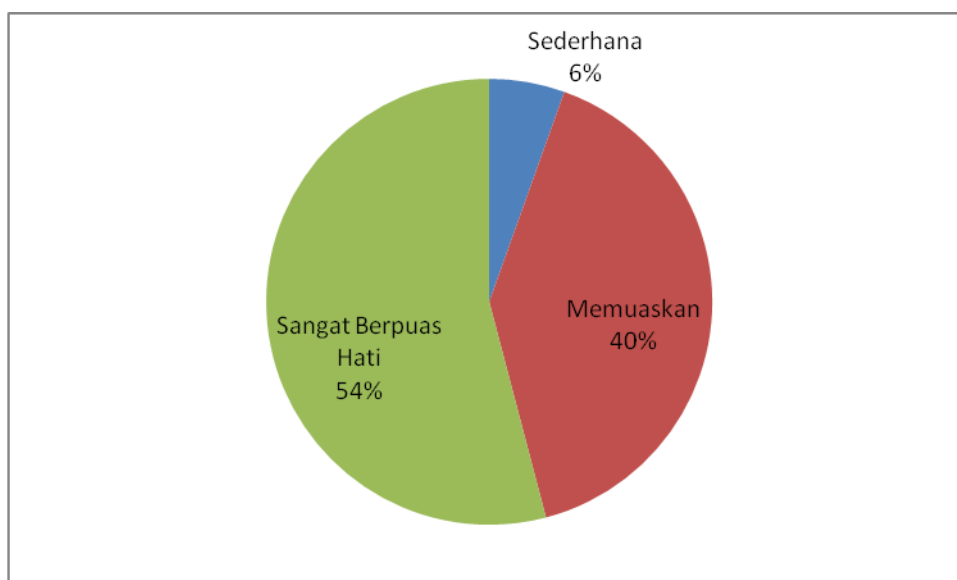
3.2.2 Layanan Panggilan Telefon Adalah Baik Dan Berkesan



Rajah 10 - Layanan panggilan telefon adalah baik dan berkesan

Bagi perkhidmatan layanan telefon yang baik dan berkesan, 55 peratus responden menyatakan mereka sangat berpuas hati, diikuti 38 peratus dengan memuaskan, 6 peratus sederhana dan satu peratus kurang berpuas hati (Rajah 10).

3.2.3 Layanan Perkhidmatan Di Kaunter Adalah Mesra Dan Memuaskan

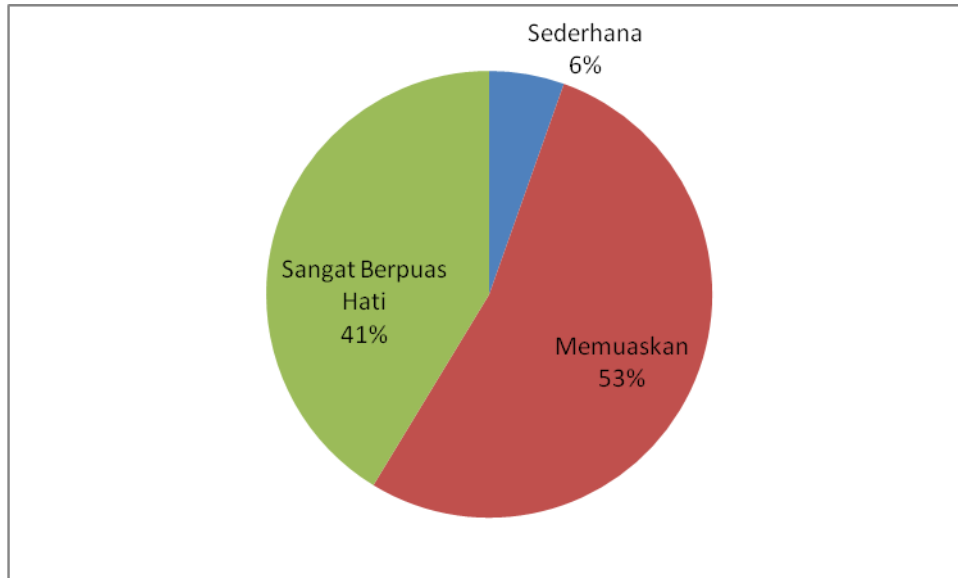


Rajah 11 - Layanan perkhidmatan di kaunter adalah mesra dan memuaskan

Bagi layanan di kaunter perkhidmatan pula (Rajah 11), 54 peratus responden menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan layanan yang

diberikan kakitangan, 40 peratus memuaskan dan 6 peratus adalah sederhana.

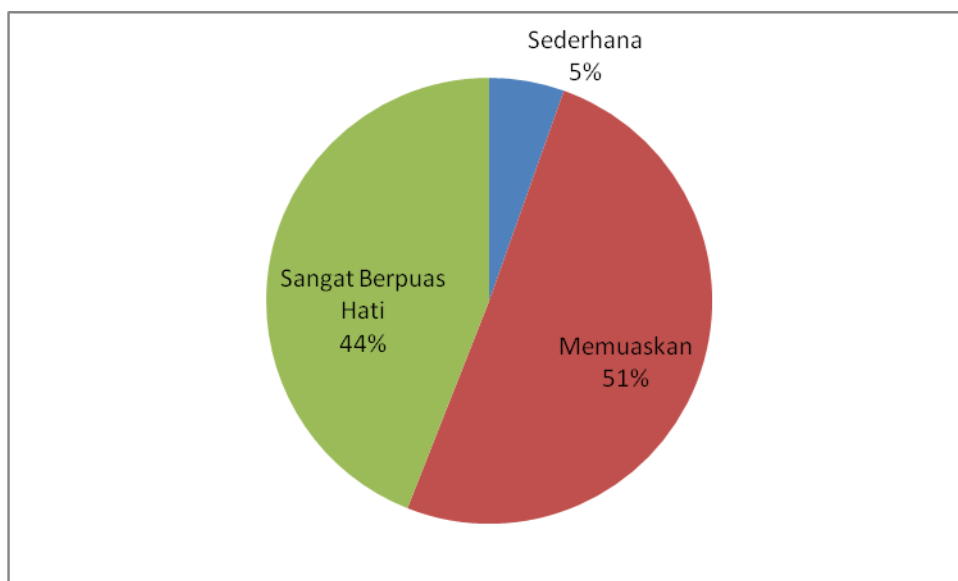
3.3.1 Ruang Menunggu Dan Kaunter Pertanyaan Yang Kemas Dan Selesa



Rajah 12 - Ruang menunggu dan kaunter pertanyaan yang kemas dan selesa

Rajah 12 menunjukkan sebanyak 41 peratus responden masing-masing menyatakan mereka sangat berpuas hati, 53 peratus memuaskan dan 6 peratus dengan ruang menunggu dan kaunter pertanyaan yang kemas dan selesa yang disediakan.

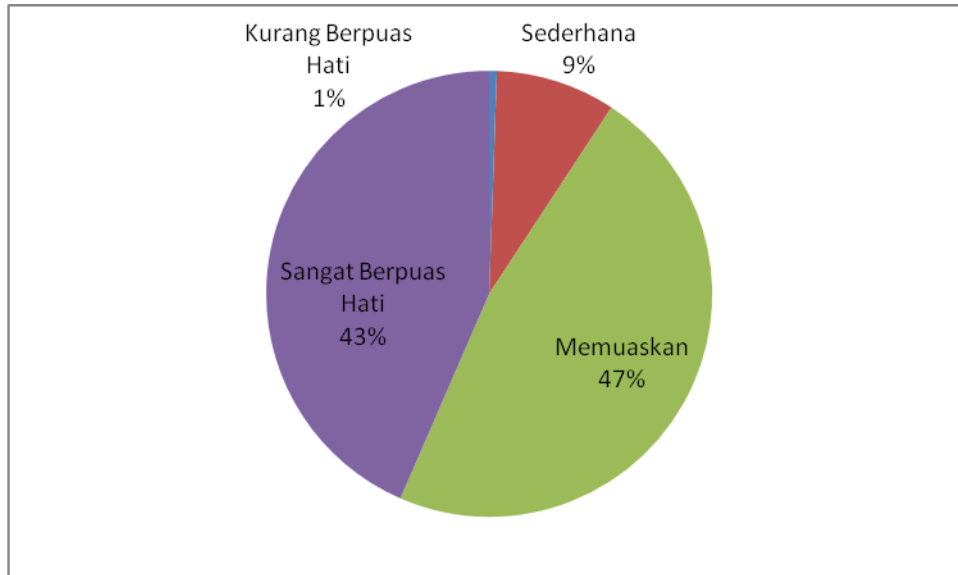
3.3.2 Kemudahan Tunjuk Arah Yang Jelas



Rajah 13- Kemudahan tunjuk arah yang jelas

Sebanyak 44 peratus responden menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan kemudahan tunjuk arah yang disediakan dengan jelas seperti ditunjukkan di Rajah 13.

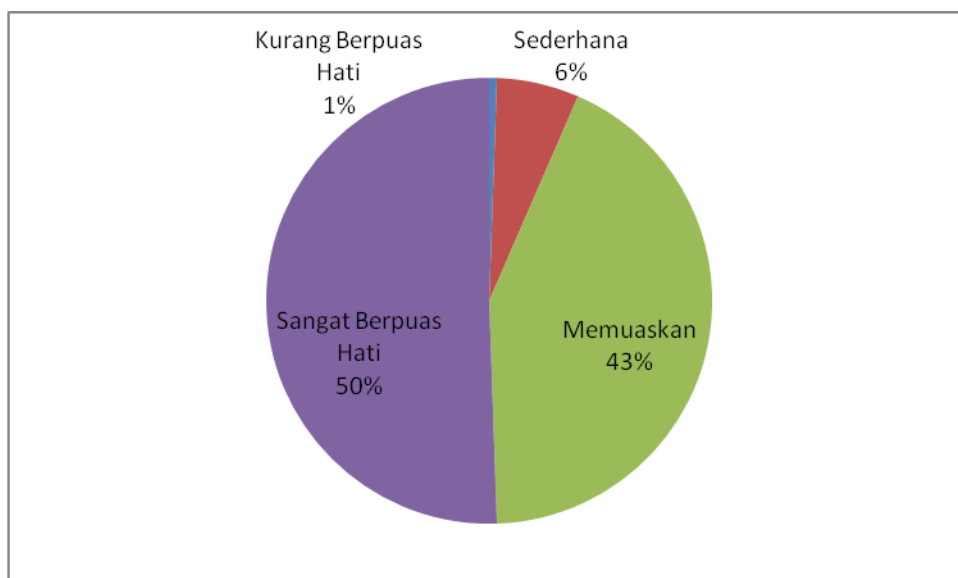
3.3.3 Kemudahan Tandas Yang Bersih Dan Kemas



Rajah 14- Kemudahan tandas yang bersih dan kemas

Bagi kemudahan tandas seperti di Rajah 14, 43 peratus responden sangat berpuas hati dengan keadaan tandas, diikuti dengan 47 peratus memuaskan, 9 peratus sederhana dan satu peratus kurang berpuas hati.

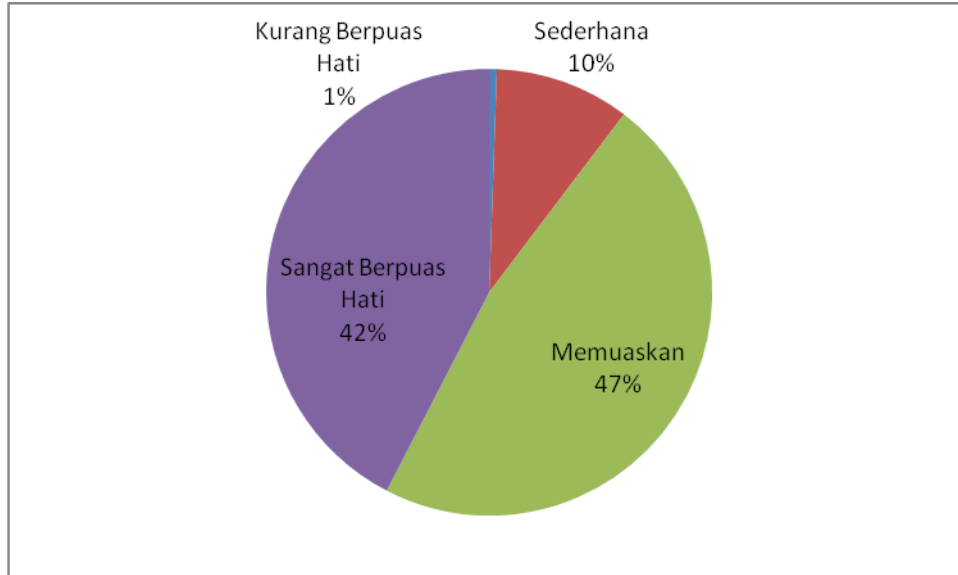
3.4.1 Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan



Rajah 15 - Penyampaian perkhidmatan pelanggan

Majoriti responden iaitu 50 peratus menyatakan mereka sangat berpuas hati, 50 peratus memuaskan dan 6 peratus sederhana dengan penyampaian perkhidmatan pelanggan PUSAKA, manakala hanya satu peratus menyatakan mereka kurang berpuas hati (rajah 15).

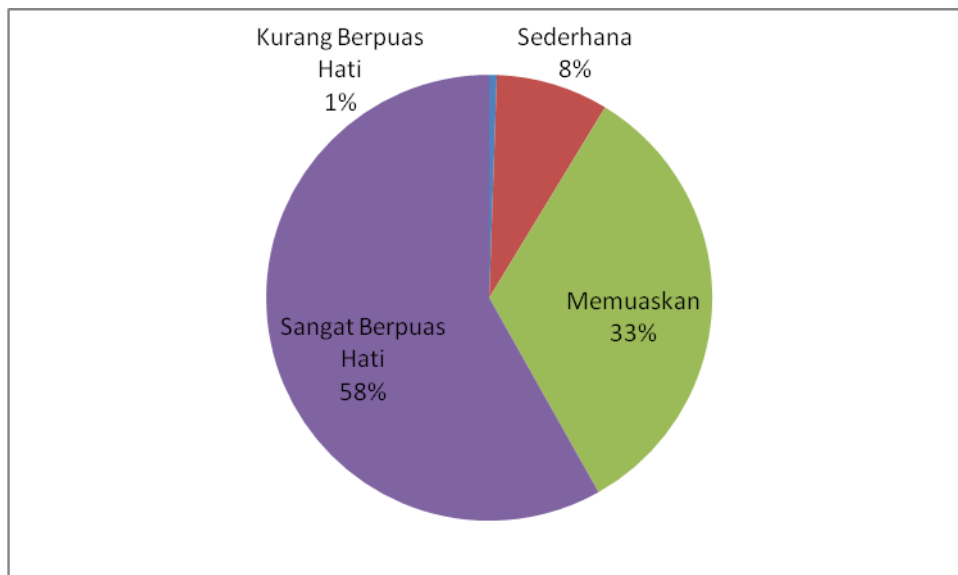
3.4.2 Kemudahan Dan Persekitaran Pejabat



Rajah 16 - Kemudahan dan persekitaran pejabat

Bagi kemudahan dan persekitaran pejabat, majoriti mereka menyatakan sangat berpuas hati dan berpuas hati masing-masing dengan 42 peratus dan 47 peratus (Rajah 16).

3.4.3 Kakitangan Bersifat Mesra Dan Professional



Rajah 17- Kakitangan bersifat mesra dan professional

Rajah 17 menunjukkan, sebanyak 58 peratus daripada 184 responden menyatakan mereka sangat berpuas hati dengan kakitangan PUSAKA

yang bersifat mesra dan profesional dalam menjalankan tugas serta menyampaikan tugas harian. Diikuti dengan 33 peratus memmuaskan, 8 peratus sederhana dan hanya satu peratus kurang berpuas hati.

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 menyatakana kemudahan yang terdapat di PUSAKA adalah baik. Namun, perlu ditingkatkan lagi kemudahan seperti risalah mengenai kayu bagi maklumat orang ramai.
- II. Responden mencadangkan supaya **diwujudkan 'one-stop-center'** di pejabat-pejabat PUSAKA bagi membolehkan semua urusan dan transaksi pelanggan di jalankan di satu lokasi sahaja. Ini membolehkan pelanggan menjimatkan masa dan tenaga mereka daripada berurusan di beberapa kaunter.
- III. Bagi responden-responden yang terdiri daripada peserta 1Azam memohon supaya disediakan galeri bagi mempamerkan hasil produk 1Azam di Pejabat Bahagian Miri. Mereka turut memohon supaya menambah mesin dan peralatan untuk pertukangan serta menambah bilangan kursus yang sedia ada kerana ada di kalangan mereka yang ingin mengikuti kursus tambahan.
- IV. Responden turut menyatakan laman web rasmi PUSAKA perlu diperbaiki dan lebih '*user friendly*' supaya lebih ramai pengguna ingin kembali menggunakan laman web.
- V. Responden turut menyatakan rasa puas hati di atas layanan yang diberikan ketika mereka mendapatkan perkhidmatan di Pejabat PUSAKA.
- VI. Responden turut memaklumkan supaya diadakan pameran dan aktiviti-aktiviti di sekolah untuk meningkatkan pengetahuan pelajar sekolah.
- VII. Responden turut mencadangkan supaya PUSAKA bertindak lebih aktif dalam menggalakan industri pemprosesan kayu untuk industri kecil dan sederhana (SME). PUSAKA harus menyediakan tapak industri untuk SME yang layak dalam '*second processing*' dan bukan hanya fokus kepada industri besar sahaja. PUSAKA hanya bertindak sebagai agen pengeluaran

lesen dan melakukan pemantauan. Bagaimanapun PUSAKA boleh bertindak lebih baik dengan adanya unit khas bagi memajukan SME industri perkayuan supaya lebih banyak keluaran barangan siap boleh dihasilkan untuk pasaran tempatan dan antarabangsa.

- VIII. Responden memohon supaya menambah kelajuan sistem internet bagi mempercepatkan pemprosesan AP/ lesen eksport di Bintulu Port.
- IX. Menambah lebih banyak kakitangan supaya urusan dapat dijalankan dengan lebih cepat dan kaunter perlu banyak dibuka.
- X. Responden memohon untuk memberi perkhidmatan yang jelas mengenai pembayaran sewa kilang termasuk bil-bil setiap bulan.

5.0 KESIMPULAN

Menerusi borang kaji selidik ini, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan PUSAKA adalah melebihi 90 peratus sangat memuaskan kerana majoriti responden menyatakan supaya PUSAKA mengekalkan tahap perkhidmatan yang sedia ada dan mempertingkatkan mutu perkhidmatan.

Namun begitu, sebilangan kecil responden menyatakan mereka kurang berpuas hati dengan tahap perkhidmatan yang disediakan dan ini memerlukan perhatian daripada pihak PUSAKA bagi menambahbaik perkhidmatan.

Oleh itu, pihak PUSAKA perlu menilai semula perkhidmatan yang sedia ada dan memantau piawaian dan keseragaman perkhidmatan bagi memastikan pelanggan berpuas hati ketika berurusan di PUSAKA.