



**KEMENTERIAN KERJA RAYA  
MALAYSIA**

# **LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (LUAR) TAHUN 2023**

**(TEMPOH KAJIAN: 1 JANUARI 2023 – 31 DISEMBER 2023)**

**Disediakan oleh:**

**Seksyen Hal Ehwal Korporat  
Unit Komunikasi Korporat  
Kementerian Kerja Raya  
Tingkat 6, Blok B  
Kompleks Kerja Raya  
Jalan Sultan Salahuddin  
50580 Kuala Lumpur**

**No. Tel: 03-2771 4613**

**No. Faks: 03-2711 1101**

**Emel: [corpcommkr@gmail.com](mailto:corpcommkr@gmail.com)**

## SENARAI KANDUNGAN

Bil.	Perkara	Muka Surat
1.	Tujuan	3
2.	Metodologi Kajian	3
3.	Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan	4
4.	Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan	7
5.	Penemuan Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan	13
6.	Rumusan dan Kesimpulan	15
7.	Penutup	15

## 1. Tujuan

Laporan kajian kepuasan pelanggan luar ini disediakan bertujuan:-

- 1.1. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan teras Kementerian Kerja Raya (KKR).
- 1.2. Mengumpul maklumat demografi pelanggan luar yang berurusan dengan KKR dan Bahagian/Unit yang kerap dikunjungi pelanggan.
- 1.3. Mendapatkan maklumbalas pelanggan luar terhadap kemudahan yang disediakan di Bangunan Kompleks Kerja Raya
- 1.4. Mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualiti perkhidmatan dan layanan kakitangan KKR.
- 1.5. Mendapatkan cadangan, komen dan pandangan rakyat berkaitan KKR untuk penambahbaikan.

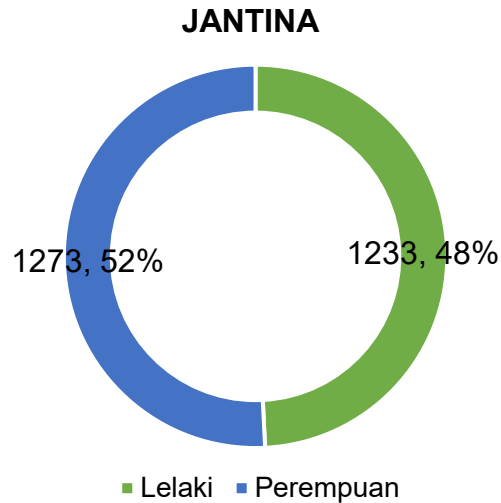
## 2. Metodologi Kajian

- 2.1 Kajian dilaksanakan melalui borang kaji selidik **BORANG KKR-PK12-B02 (Lampiran A)** yang mempunyai TIGA BAHAGIAN iaitu:
  - (a) Bahagian A – Profil Pelanggan
  - (b) Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan
  - (c) Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan
- 2.2 Kaedah yang digunakan adalah berdasarkan data yang dikumpul dari borang soal selidik secara '*online*' melalui <https://tinyurl.com/4w3pzb79> dan kod QR. Edaran kepada orang awam secara bersemuka, saluran media sosial rasmi Kementerian, saluran emel dan mereka yang datang ke kaunter perkhidmatan.
- 2.3 Tempoh kajian bermula **1 Januari 2023** hingga **31 Disember 2023**.

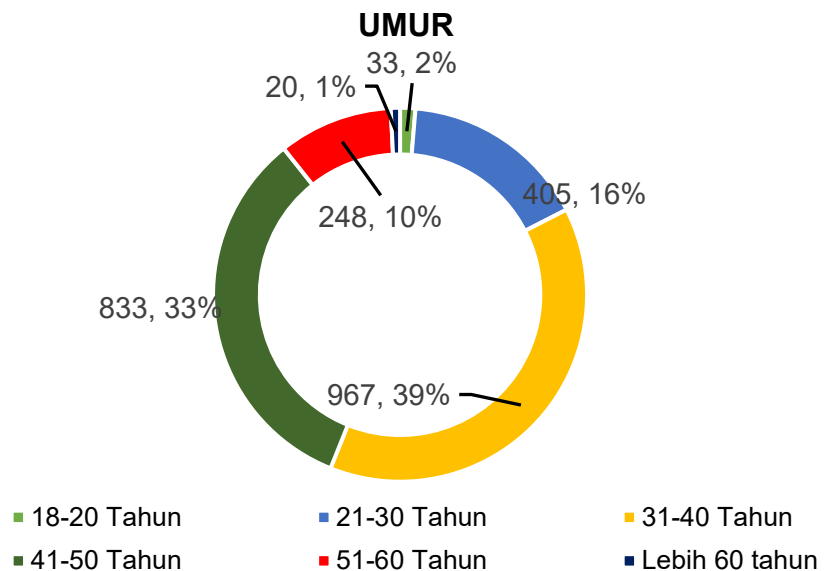
### 3. Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan

Berdasarkan borang maklumbalas pelanggan KKR, seramai **2506 responden** telah memberi maklumbalas (2306 online, 200 bersemuka).

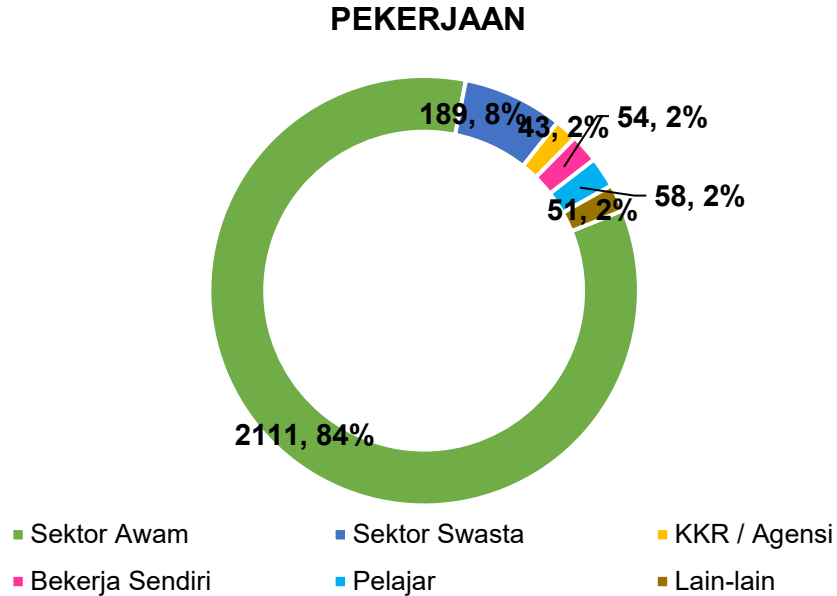
3.1 Daripada **2506 responden**, seramai **1233 orang** adalah **lelaki** manakala **1273 orang perempuan**.



3.2 Majoriti umur responden adalah dalam lingkungan **31 – 40 tahun** seramai **967 orang**, diikuti lingkungan **41 – 50 tahun** seramai **833 orang**. Pecahan umur responden seperti berikut:

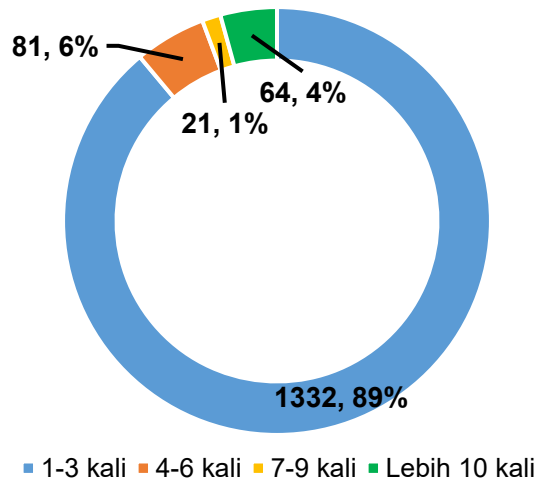


- 3.3 Pekerjaan responden teramai adalah pekerja **Sektor Awam** iaitu seramai **2111 orang** diikuti **Sektor Swasta 189 orang**, **KKR / Agensi 43 orang**, **Bekerja Sendiri 54 orang**, **Pelajar 58 orang** dan **lain-lain 51 orang**.

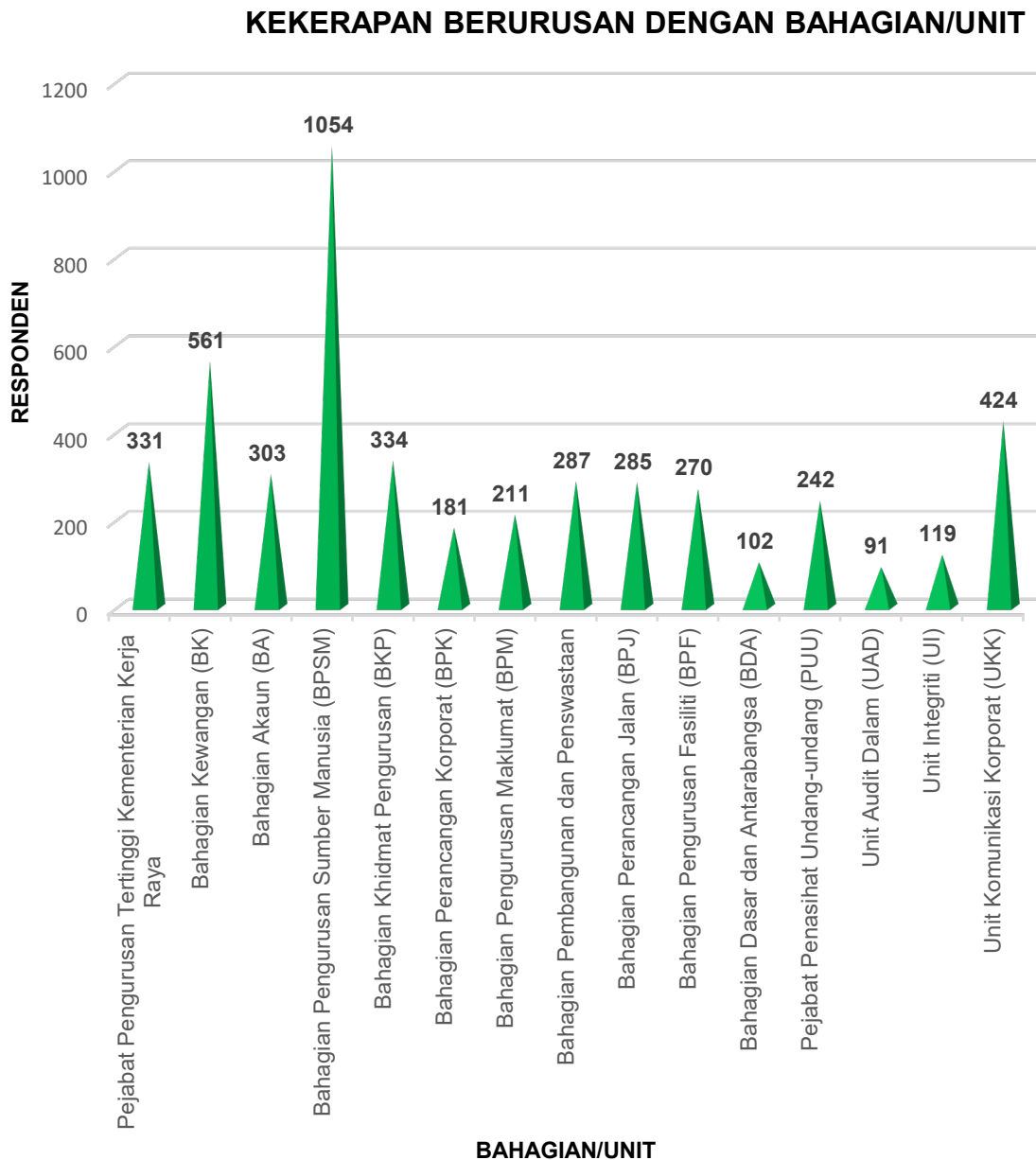


- 3.4 **Kekerapan tertinggi responden berurusan** dengan Kementerian adalah berurusan **1-3 kali** seramai **1332 orang** manakala peratusan terendah adalah kekerapan berurusan sebanyak 7 ke 9 kali iaitu seramai 87 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

**KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN KEMENTERIAN  
KERJA RAYA MALAYSIA (DALAM TEMPOH SETAHUN)**



3.5 Daripada keseluruhan Bahagian dan Unit di Kementerian ini, **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** merupakan bahagian yang paling kerap responden berurusan iaitu seramai **1054 orang** diikuti **Bahagian Kewangan (BK)** 561 orang, **Unit Komunikasi Korporat (UKK)** 424 orang dan **Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)** seramai 334 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

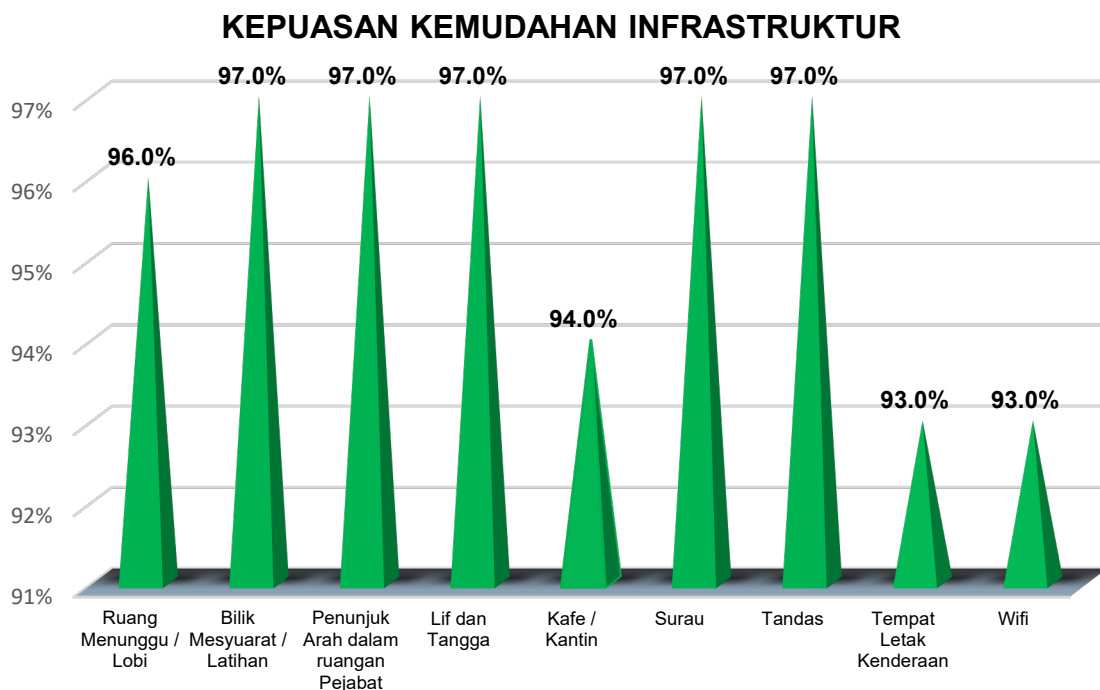


#### 4. Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan

Bahagian ini dipecahkan kepada tiga iaitu **Kemudahan Infrastruktur KKR**, **Perkhidmatan Kakitangan KKR** dan **Perkhidmatan Teras KKR**. Bagi menilai tahap kepuasan pelanggan, satu skala penilaian diberikan kepada responden dengan nilai 1 paling tidak memuaskan hingga skala 5 sangat memuaskan.

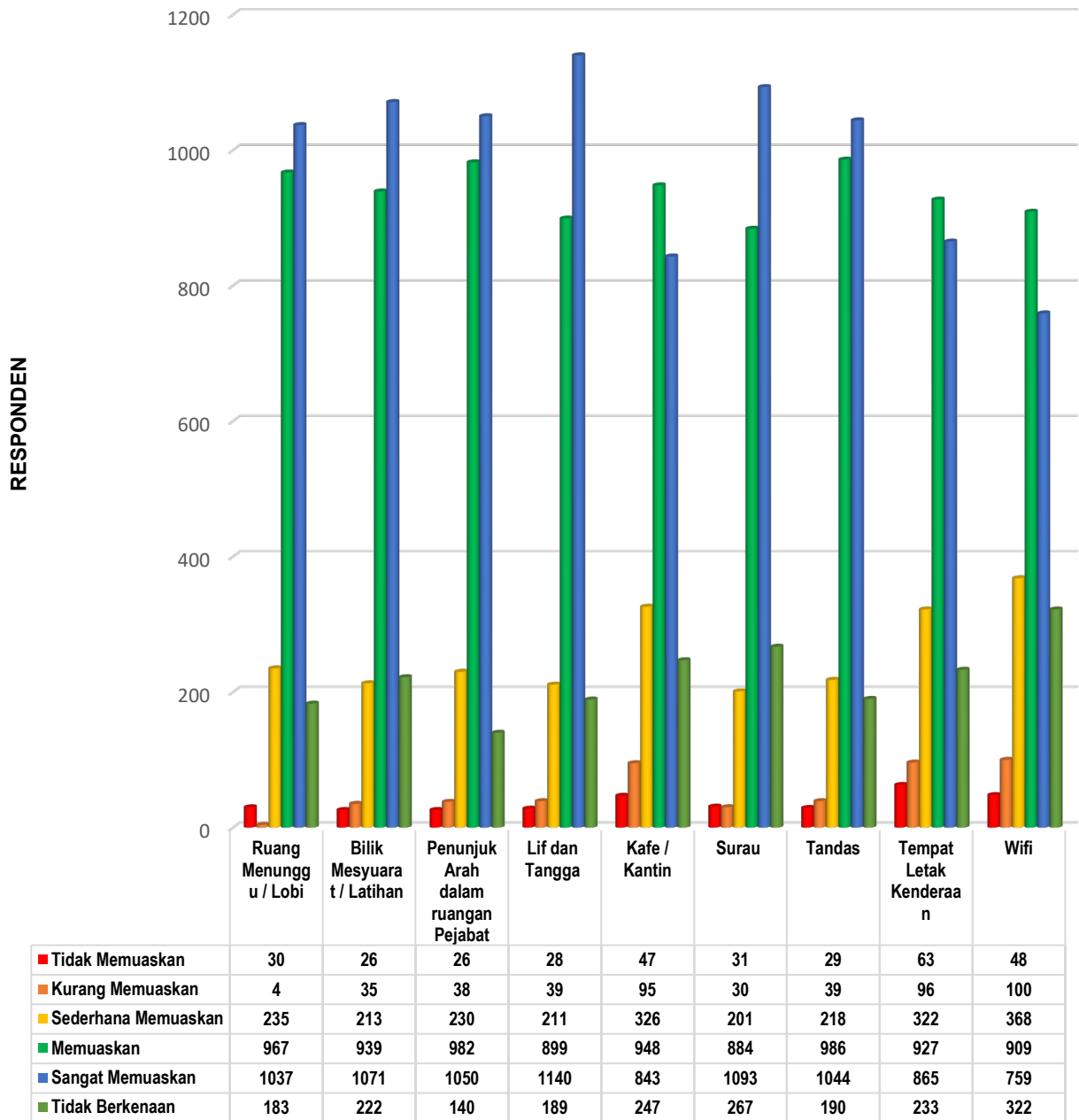
##### KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR KKR

- 4.1 Hasil kajian mendapati secara purata semua kemudahan infrastruktur memperoleh tahap **kepuasan melebihi 90%**.
- 4.2 **Peratusan melebihi 90%** melibatkan **Ruang Menunggu / Kaunter Pertanyaan, Bilik Mesyuarat / Latihan, Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat, Lif dan Tangga, Kafe / Kantin, Surau, Tandas, Tempat Letak Kenderaan dan Wifi**.
- 4.3 Hasil penuh dapatan kajian adalah seperti berikut:



4.4 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap kemudahan infrastruktur menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

**PERINCIAN KEPUASAN KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR**

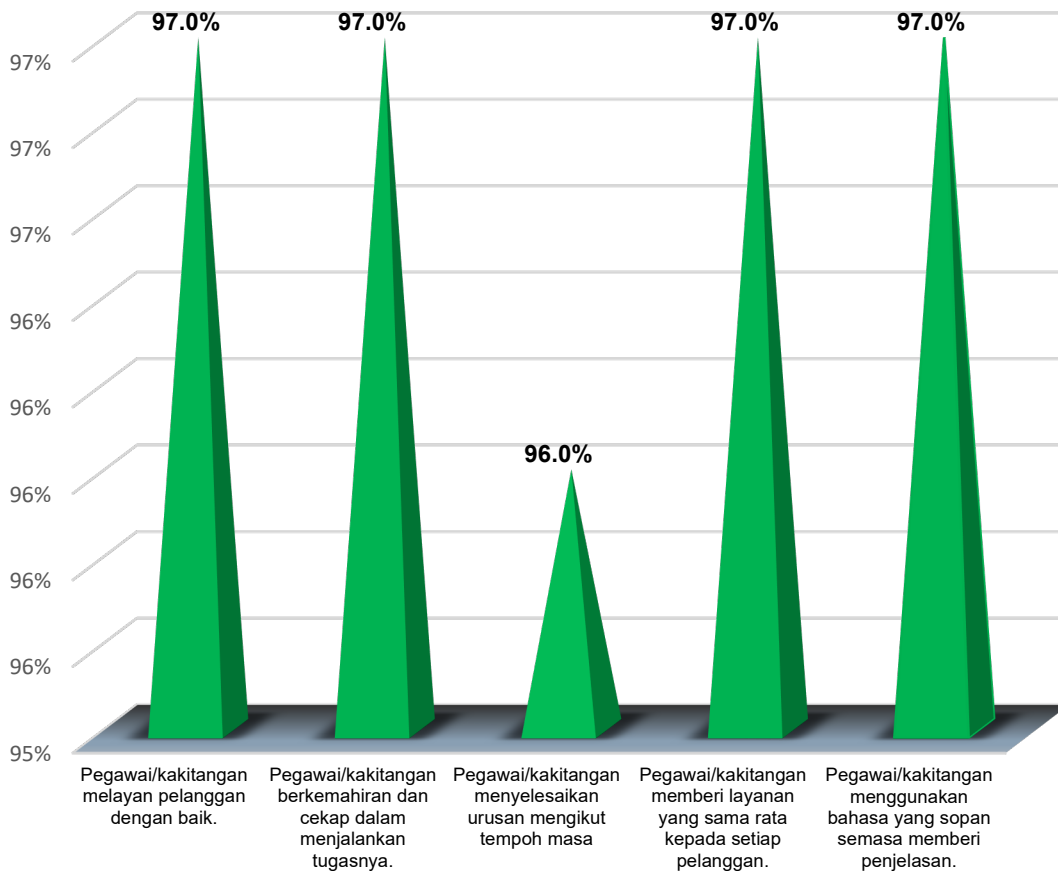




## PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

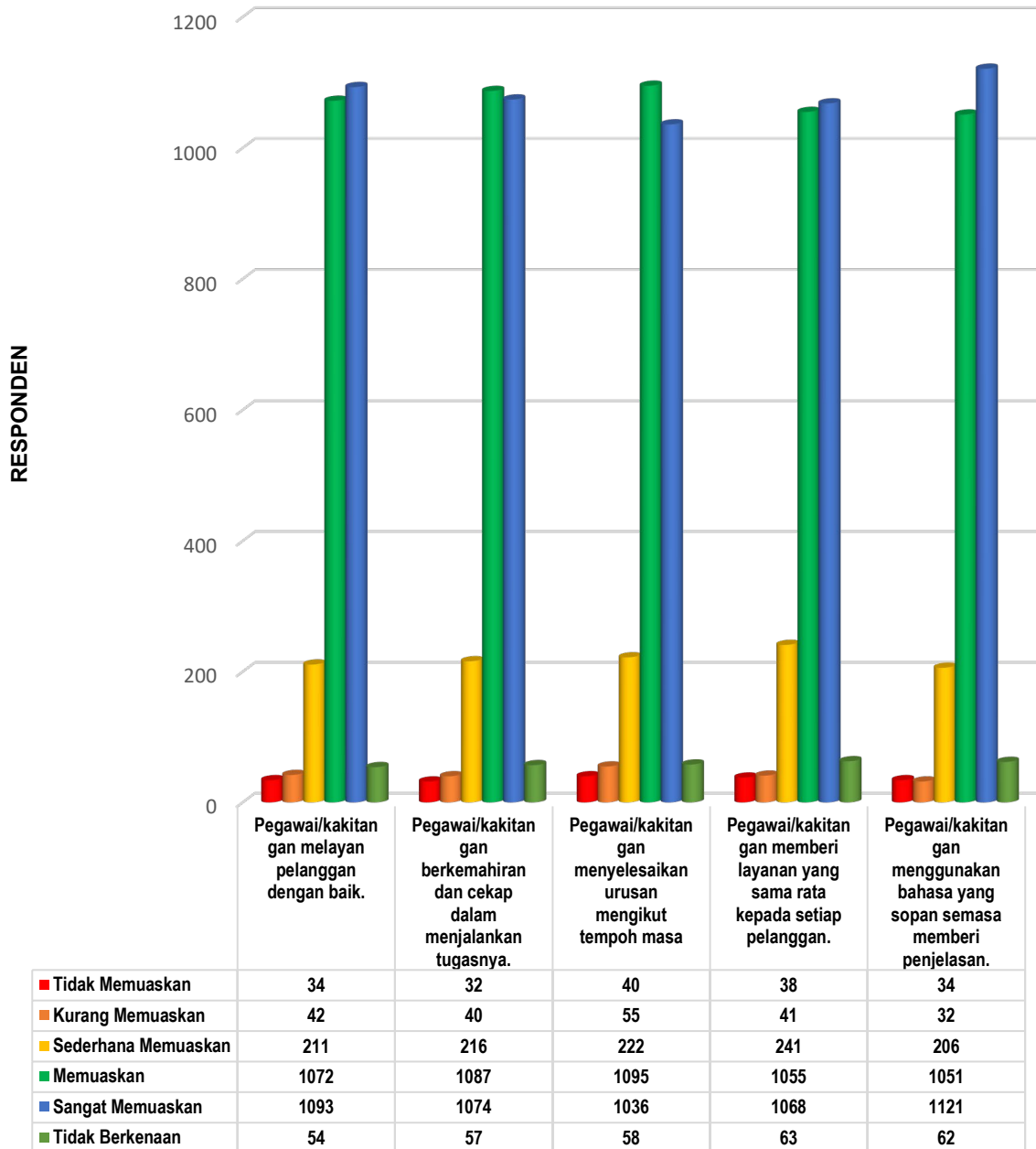
- 4.5 Hasil kajian mendapati secara purata kesemua ciri-ciri layanan dan perkhidmatan kakitangan adalah sangat memuaskan iaitu memperoleh peratus di **atas 95%**.
- 4.6 **Peratusan tertinggi** adalah soalan adakah **Pegawai/kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan** yang memperoleh tahap kepuasan sebanyak **97.3%**.

### KEPUASAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR



4.7 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap perkhidmatan kakitangan menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

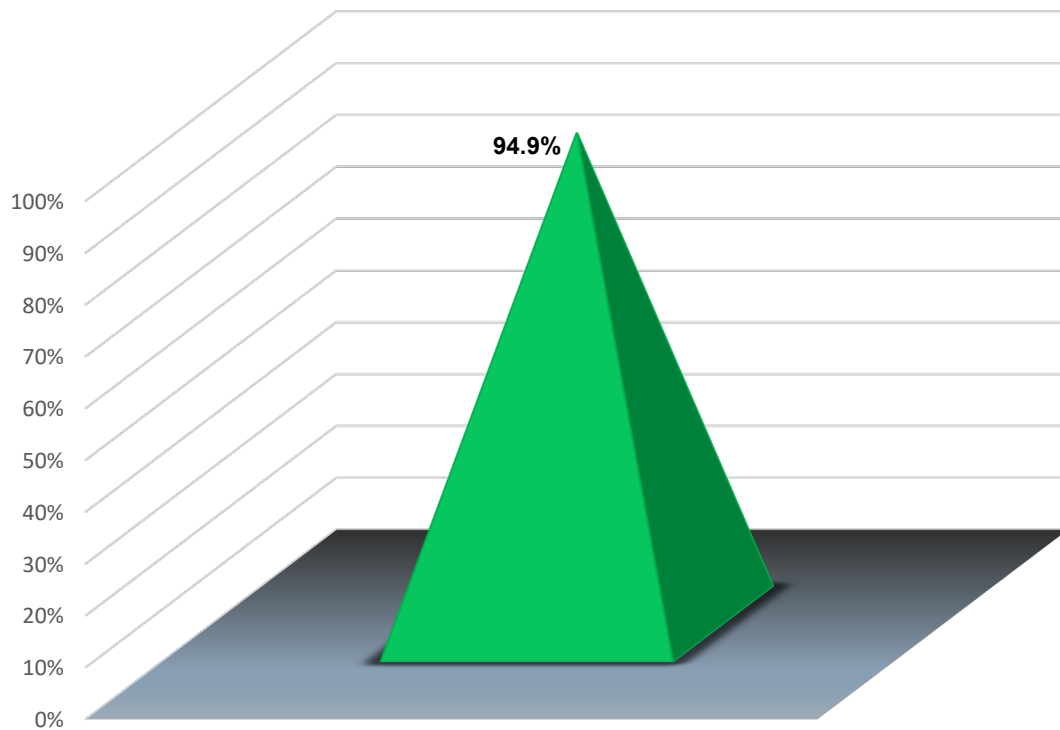
**PERINCIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN  
KKR**



## PERKHIDMATAN TERAS KKR

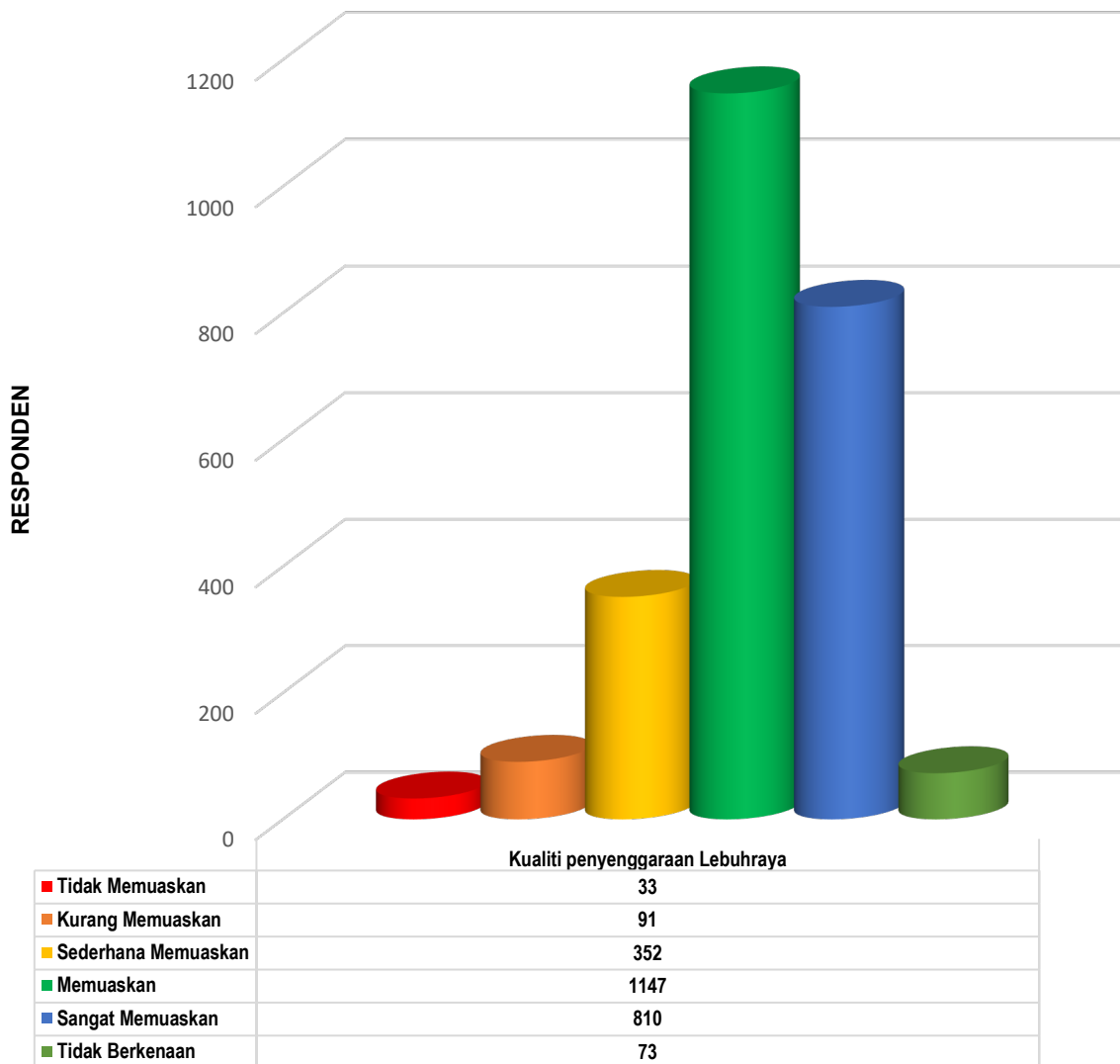
- 4.8 Hasil kajian mendapati tahap kepuasan perkhidmatan teras KKR pada **Kualiti Penyenggaraan Lebuhraya** adalah sebanyak **94.9%**.

### KUALITI PENYENGGARAAN LEBUHRAYA



4.9 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap perkhidmatan teras KKR menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:

**PERINCIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN TERAS KKR**



## 5. Penemuan Bahagian C – Komen dan Cadangan Penambahbaikan

Antara komen dan pandangan, cadangan responden/pelanggan yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

### 5.1 Cadangan dan Pandangan:

- a) Kekurangan parkir kereta di kawasan KKR dan kereta di letak merata-rata di kawasan lampu isyarat KKR hingga menghalang lalu lintas.
- b) Tingkatkan perkhidmatan pengendali kafeteria.
- c) Meningkatkan kesedaran kepentingan penyelenggaraan aset tak alih kerajaan kepada agensi-agensi supaya dapat diselenggara dengan sempurna untuk memanjangkan jangka hayat bangunan.
- d) Sediakan mesin air kopi berbayar RM1 atau Coway untuk ruangan menunggu.
- e) Cadangan untuk kakitangan KKR khususnya di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM) untuk memberi dan menjawab respon secara aktif samada melalui telefon dan e-mel terhadap sebarang pertanyaan dan persoalan.
- f) Sekiranya permohonan atau pertanyaan melalui e-mail, mohon dari pihak KKR memberi maklum balas dalam tempoh tidak terlalu lama.
- g) Kualiti perkhidmatan di KKR perlu dipertingkatkan dari segi kualiti kerja dan ketepatan masa.
- h) Perlu buat penambahbaikan dan menjalankan audit kerja-kerja kualiti dalaman secara berkala.
- i) Lawatan dan pemantauan berkala dari kalangan pegawai JKR terhadap jalanraya di seluruh negara.
- j) Peruntukan senggara jalan perlu dipertingkatkan agar jalan persekutuan dalam keadaan selamat dan disenggara dalam tempoh sepatutnya.
- k) Penambahan kakitangan teknikal bagi menampung kerja-kerja berkaitan penyenggaraan berskala besar.
- l) Meperelokkan turapan di seluruh rangkaian jalan persekutuan dan perkhidmatan penyenggaraan jalan oleh konsesi.

- m) Wujudkan tribunal bagi menilai aduan awam berhubung isu kecuaiian syarikat konsesi dalam menyenggara jalan lebuhraya dengan baik. Sebagai contoh, sekiranya berlaku kemalangan disebabkan terdapat tayar atau objek besar di atas lebuhraya, tuntutan boleh dibuat kepada tribunal tanpa melibatkan tindakan undang-undang di mahkamah. Status quo undang-undang semasa tidak memberi kuasa kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia untuk menilai tuntutan aduan awam yang telah ditolak oleh syarikat konsesi. Dengan kewujudan tribunal tersebut diharapkan dapat menyelesaikan tuntutan orang awam dengan lebih adil, menggalakkan syarikat konsesi untuk menilai tuntutan orang awam dengan lebih bertanggungjawab dan dapat mengurangkan tindakan undang-undang di mahkamah melibatkan isu ini. Diharapkan pihak Kerajaan khususnya KKR dapat mempertimbangkan cadangan ini demi menjamin hak pengguna lebuhraya terpelihara dan mewujudkan persekitaran lebuhraya yang lebih selamat bagi orang awam.
- n) Mohon ditambahbaik tahap pencahayaan jalan pada waktu malam dan hujan terutama sewaktu pembinaan di Lebuhraya SKVE dan KESAS. Sekiranya terdapat temporary road marking, mohon dipadamkan atau dihilangkan existing road marking agar tidak mengelirukan pengguna jalan raya. Terima kasih.
- o) Pemakluman berterusan KKR kepada pengguna perlu dipertingkatkan sentiasa.
- p) Laman rasmi media sosial KKR perlu diaktifkan sentiasa.
- q) Wujudkan platform aduan melalui aplikasi whatsapp.
- r) Perbanyakkan inovasi digital.

## 6 Rumusan dan Kesimpulan

- 8.1 Berdasarkan demografi responden, **jantina perempuan lebih ramai** daripada lelaki, **lingkungan umur tertinggi ialah dari umur 31 tahun hingga 40 tahun** dan majoriti responden adalah **pekerja sektor awam**.
- 8.2 Responden kerap berurusan dengan Kementerian **sebanyak 1 hingga 3 kali setahun** dan **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** merupakan bahagian yang kerap dikunjungi responden.
- 8.3 **Penunjuk Arah dalam ruangan Pejabat** serta **Lif dan Tangga** merupakan kemudahan yang **paling memuaskan** manakala **Tempat Letak Kenderaan** merupakan kemudahan **terendah tahap kepuasan**.
- 8.4 Kakitangan KKR memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan luar yang datang berurusan di Kompleks Kerja Raya.
- 8.5 Perkhidmatan Teras KKR adalah memuaskan pelanggan.

## 7. Penutup

Berdasarkan kajian ini para pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan Kementerian Kerja Raya dengan peratusan sebanyak **95.57%**. Terdapat ruang yang boleh ditambah baik bagi memastikan kualiti perkhidmatan memenuhi ekspektasi pelanggan. Syor dan cadangan penambahbaikan akan diteliti manakala hasil dapatan kajian akan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan Mesyuarat Jawatankuasa Perlaksanaan OBB KKR (MOIC) bagi tahun semasa.