



**KEMENTERIAN KERJA RAYA
MALAYSIA**

LAPORAN KAJIAN KUALITI PENYENGGARAAN DI LEBUHRAYA TAHUN 2021

(TEMPOH KAJIAN: 1 JANUARI 2021 – 31 DISEMBER 2021)

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 4608

No. Faks: 03-2711 1101

Emel : pro@kkcr.gov.my

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	14
7.	Penutup	15
8.	Lampiran	

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.

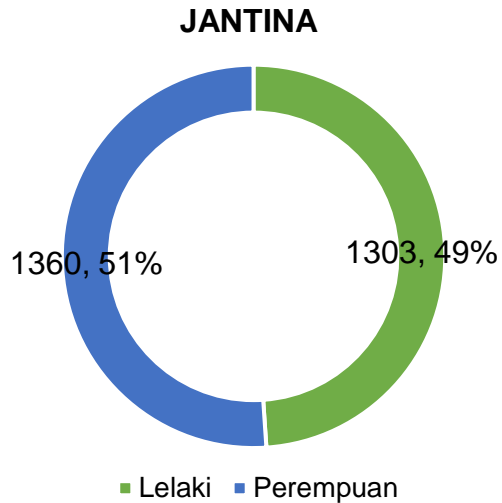
2. Metodologi Kajian

- 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://docs.google.com/forms/d/1wSLfCEwPY-8-o-72FCP7sjTzhLD-j2izFjw3yJ23aV4/closedform> 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 2021** hingga **31 Disember 2021**.

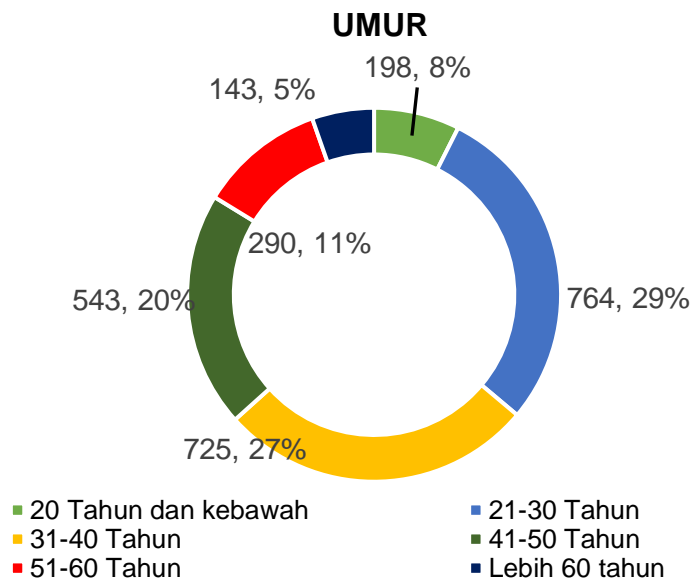
3. Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan

Berdasarkan borang maklumbalas pelanggan KKR, seramai **2663 responden** telah memberi maklumbalas (1816 online, 847 bersemuka).

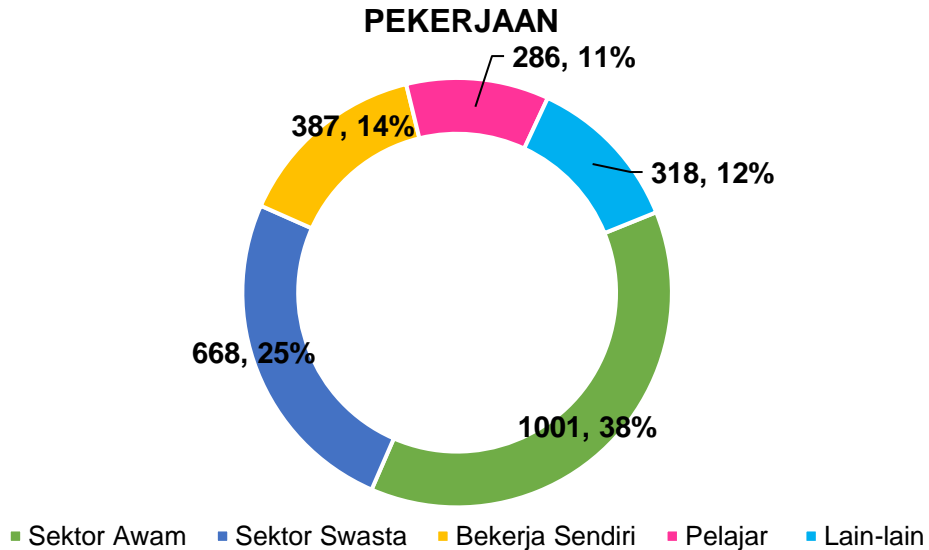
3.1 Daripada **2663 responden**, seramai **1303 orang** adalah **lelaki** manakala **1360 orang perempuan**.



3.2 Majoriti umur responden adalah dalam lingkungan **21 – 30 tahun** seramai **764 orang**, diikuti lingkungan **31 – 40 tahun** seramai **725 orang**. Pecahan umur responden seperti berikut:

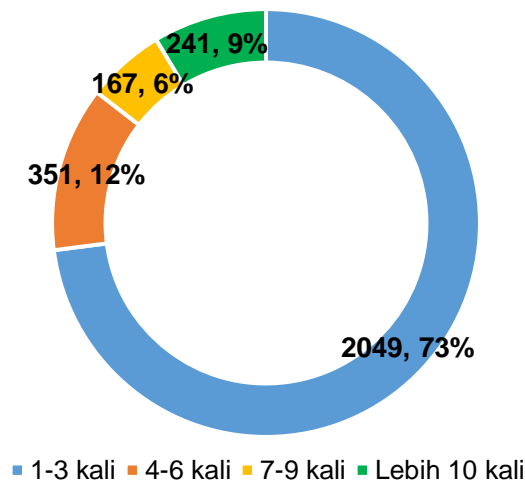


- 3.3 Pekerjaan responden teramai adalah pekerja Sektor Awam iaitu seramai 1001 orang diikuti Sektor Swasta 668 orang, Bekerja Sendiri 387 orang, Pelajar 286 orang dan lain-lain 318.



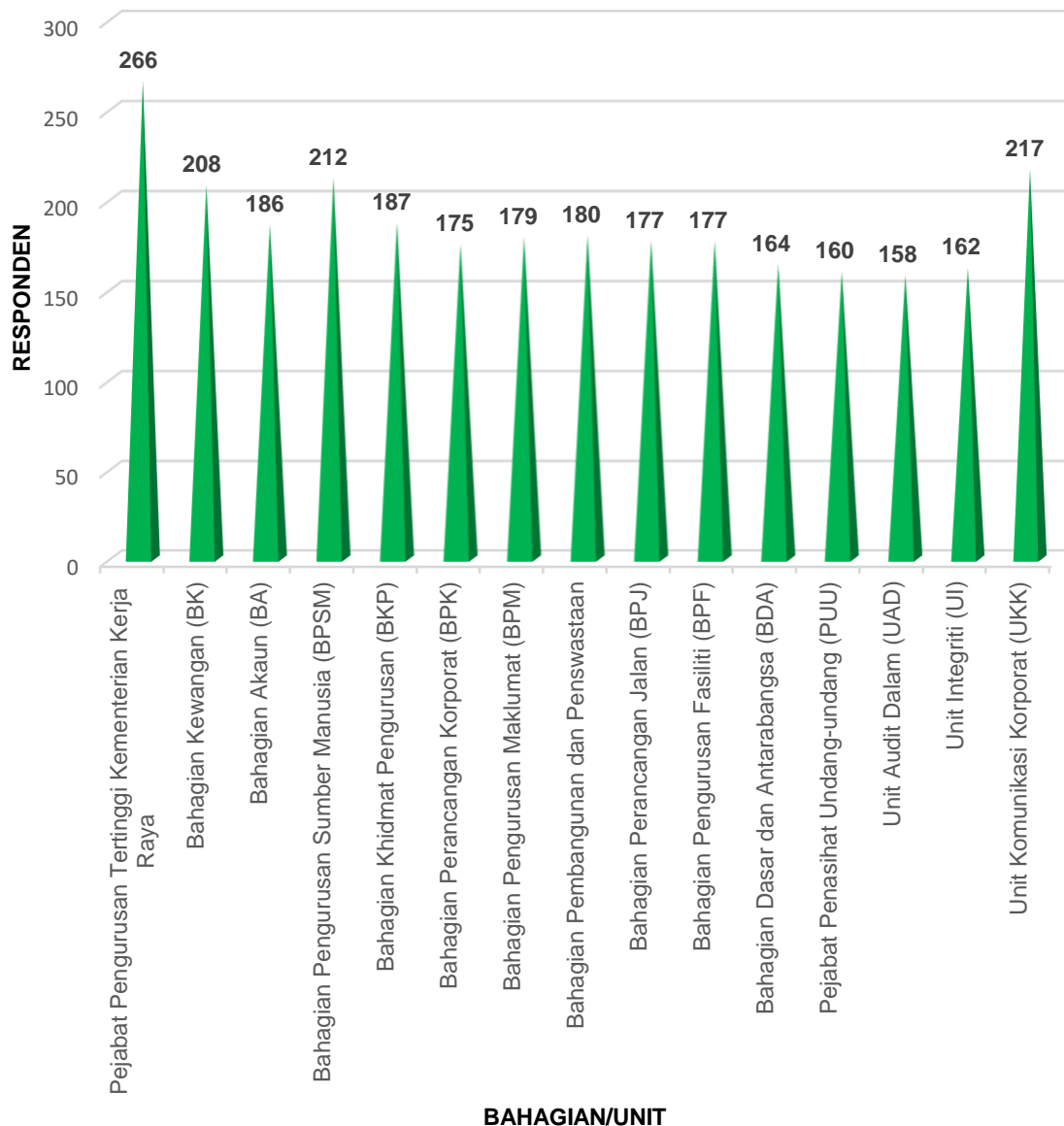
- 3.4 **Kekerapan tertinggi responden berurusan** dengan Kementerian adalah berurusan **1-3 kali** seramai **2049 orang** manakala peratusan terendah adalah kekerapan berurusan sebanyak 7 ke 9 kali iaitu seramai 167 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

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



3.5 Daripada keseluruhan Bahagian dan Unit di Kementerian ini, **Pejabat Pengurusan Tertinggi** merupakan bahagian yang **paling kerap responden berurusan** iaitu seramai **266 orang** diikuti **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM) 212 orang**, **Unit Komunikasi Korporat 217 orang** dan **Bahagian Kewangan seramai 208 orang**. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN/UNIT

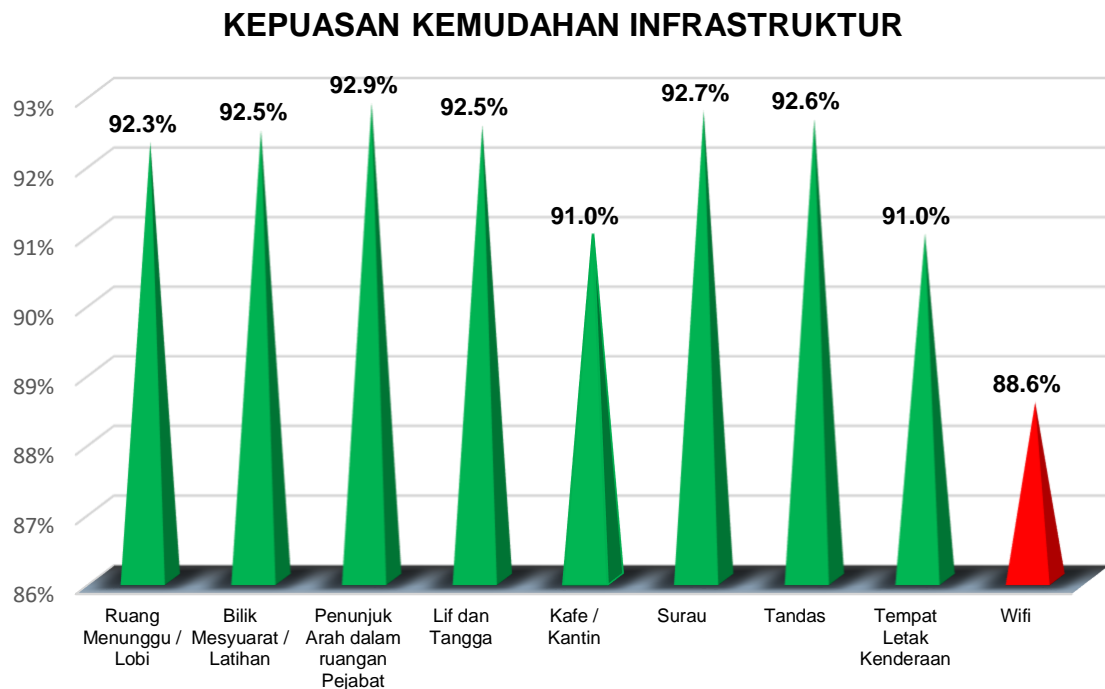


4. Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan

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 4 sangat memuaskan.

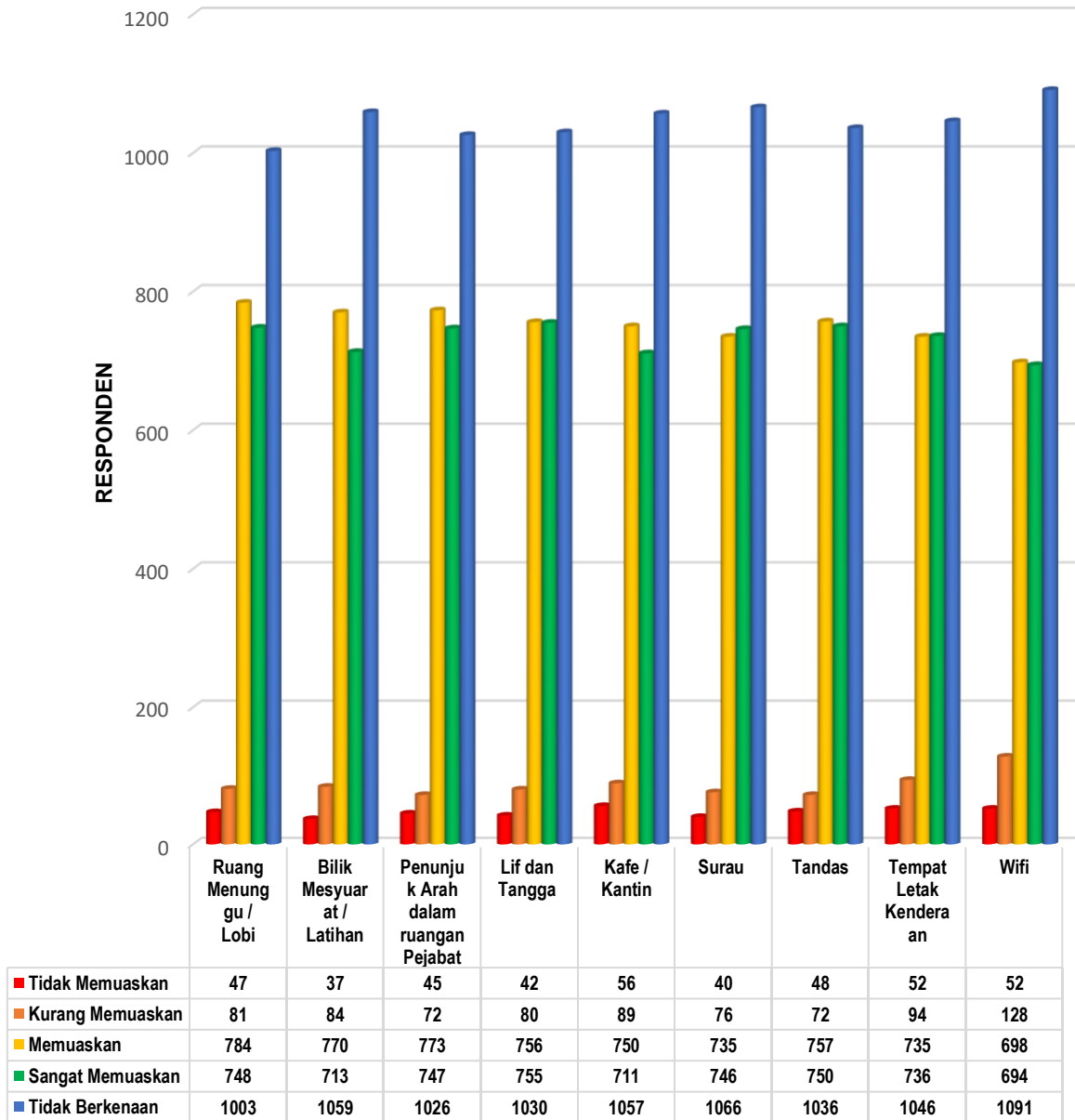
KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR KKR

- 4.1 Hasil kajian mendapati secara purata semua kemudahan infrastruktur seperti **Bilik Mesyuarat / Latihan, Lif dan Tangga, Surau, Tandas** dan **Tempat Letak Kenderaan** memperoleh tahap kepuasan **melebihi 90%**.
- 4.2 **Peratusan tertinggi** adalah sebanyak **92.85%** bagi kemudahan **Penunjuk Arah dalam ruangan pejabat**.
- 4.3 Namun begitu, terdapat kemudahan yang **perlu diberi perhatian** kerana mendapat peratusan dibawah 90% iaitu **kemudahan Wifi** sebanyak **88.55%**. Hasil penuh dapatan kajian adalah seperti berikut:



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

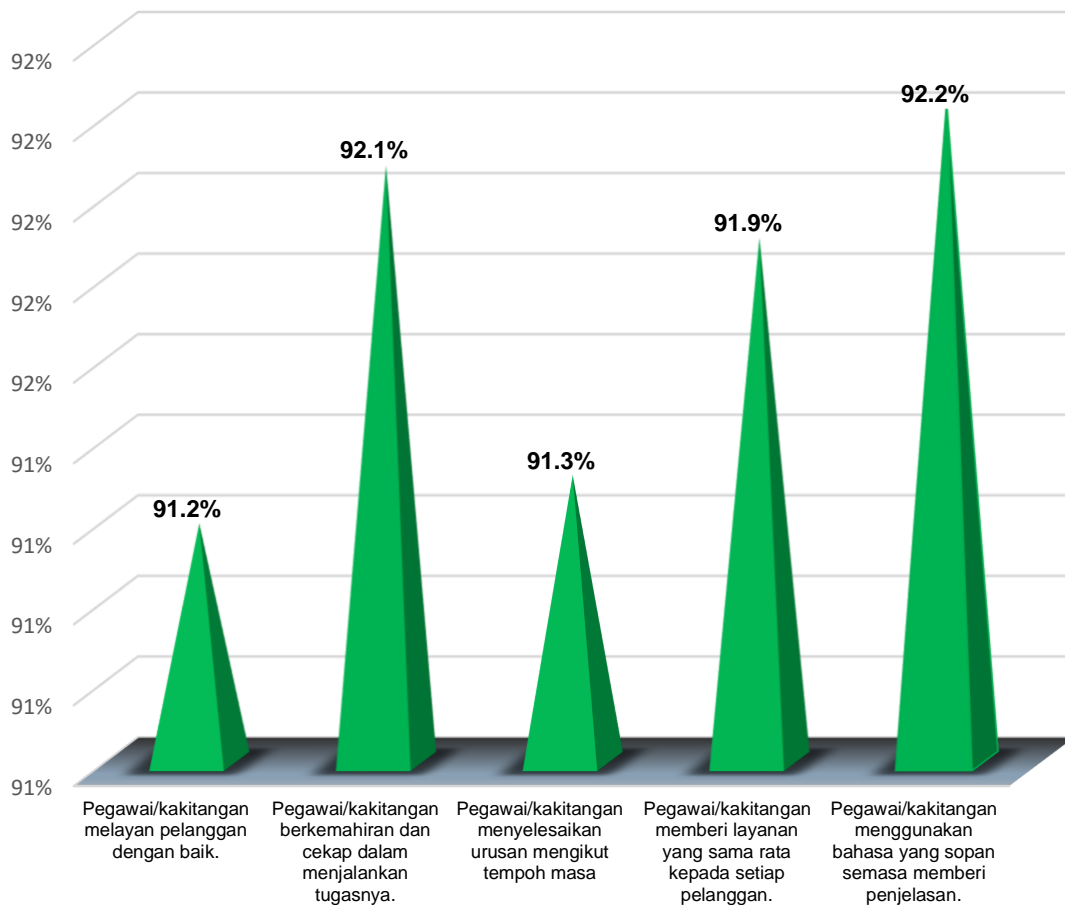
PERINCIAN KEPUASAN KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR



PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

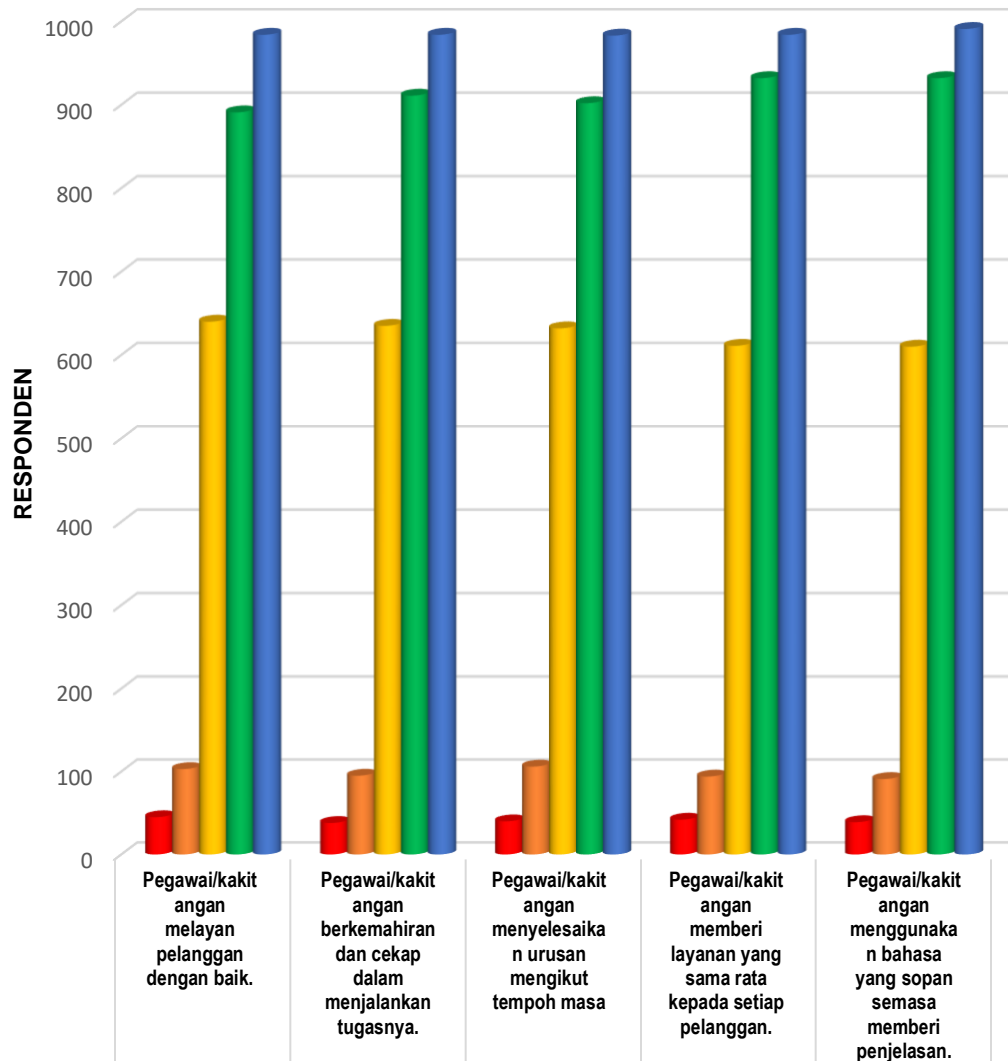
- 4.5 Hasil kajian mendapati secara purata kesemua ciri-ciri layanan dan perkhidmatan kakitangan adalah sangat memuaskan iaitu memperoleh peratus di atas 90%.
- 4.6 **Peratusan tertinggi** adalah soalan adakah **Pegawai/kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan** yang memperoleh tahap kepuasan sebanyak **92.22%**.

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**

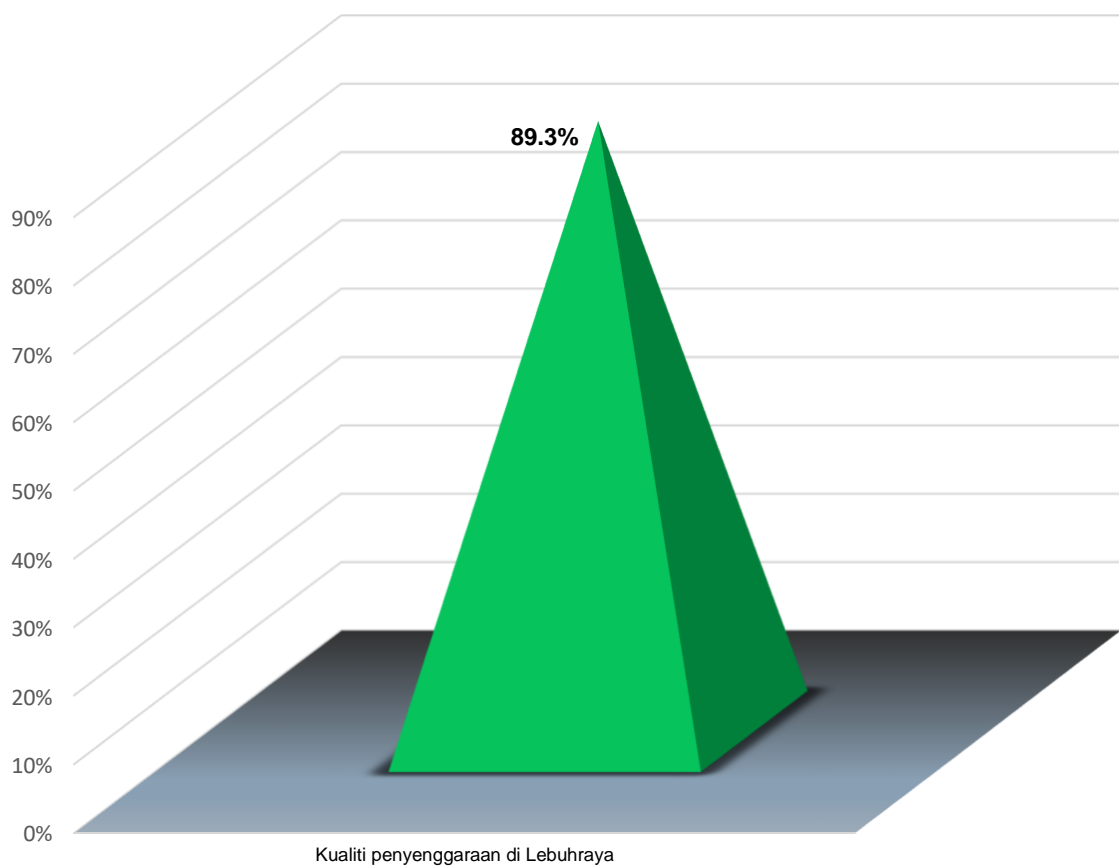


■ Tidak Memuaskan	45	38	40	42	39
■ Kurang Memuaskan	103	95	106	94	91
■ Memuaskan	640	635	632	611	610
■ Sangat Memuaskan	891	911	902	932	932
■ Tidak Berkenaan	984	984	983	984	991

PERKHIDMATAN TERAS KKR – KUALITI PENYENGGARAAN DI LEBUHRAYA

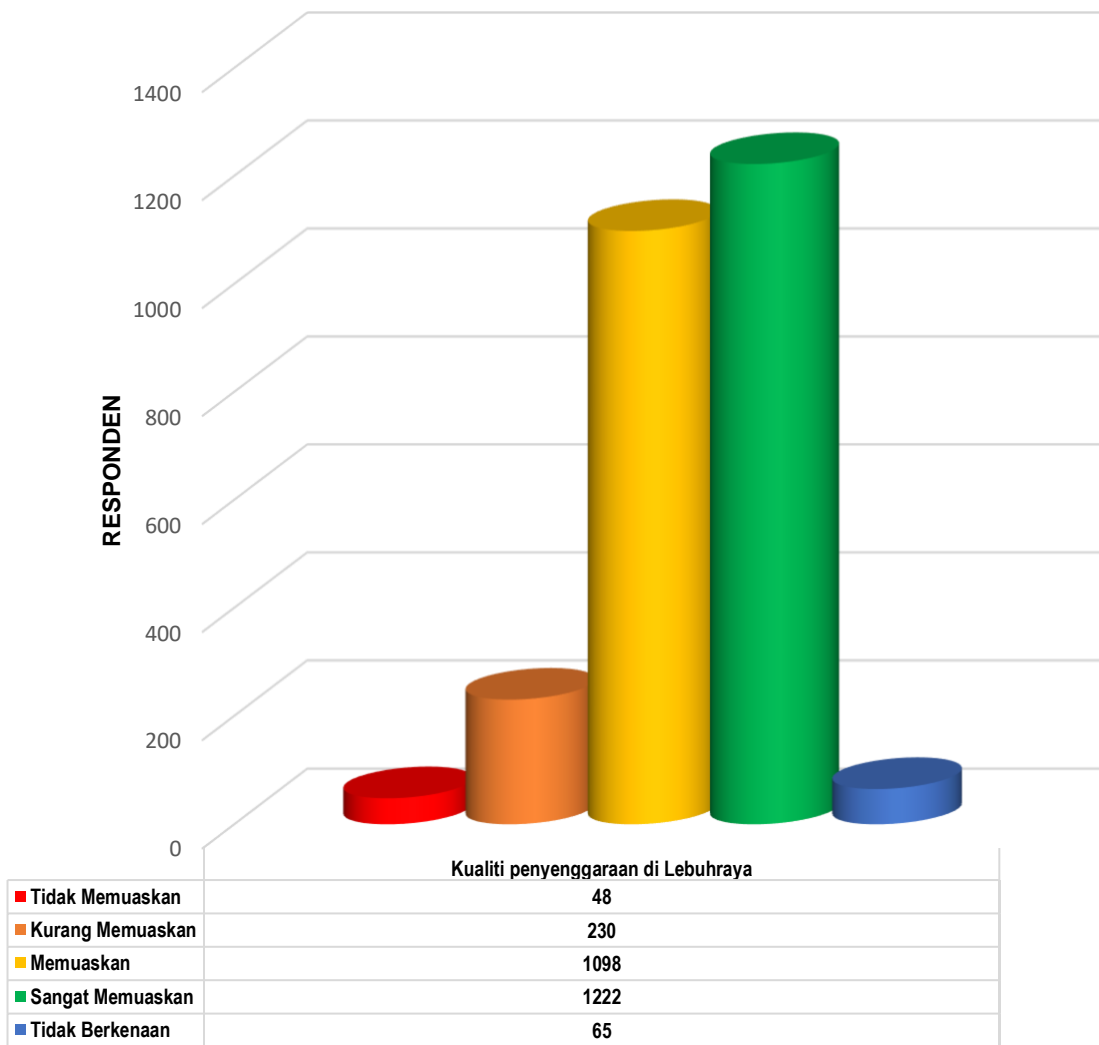
- 4.8 Hasil kajian mendapati tahap kepuasan perkhidmatan teras KKR **Kualiti Penyenggaraan Di Lebuhraya** adalah sebanyak **89.3%**.

KEPUASAN PERKHIDMATAN TERAS KKR



4.9 Perincian dapatan kajian ini untuk 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 Penghargaan:

- a) *Keep up the good works.*
- b) PLUS menjimatkan masa
- c) Staff yang sangat membantu.
- d) Semoga KKR terus maju jaya memberikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat terutama penyenggaraan jalan raya di Malaysia. Terima kasih KKR
- e) *Thanks for the infrasructure.*

5.2 Cadangan dan Pandangan:

- f) Perlu meletakkan papan tanda 'Signage' di jalan yang merbahaya terutamanya jalan keluar.
- g) Tingkatkan keselamatan kerja baik pulih jalan raya.
- h) Penyenggaraan lebih efisien di sekitar Jalan Persekutuan.
- i) Jalan raya kawasan Rawang harap dapat diperbaiki dan dinaiktaraf.
- j) Penyenggaraan jalan berlubang perlu dilaksanakan tanpa menunggu aduan awam. Rondaan berkala perlu dilakukan dengan betul.
- k) Perbaiki jalan raya di bandar / luar bandar.
- l) Komunikasi yang lebih baik antara agensi – agensi dibawah KKR.
- m) Sediakan kaunter interaktif. Menggunakan outomosis robot di kaunter pertanyaan/informasi.
- n) Saya cadangkan KKR pelbagaikan aktiviti pihak atasan bersama rakyat disamping dapat memperkenalkan fungsi KKR kepada rakyat.
- o) Pembaikan bangunan – bangunan yang rosak dengan segera terutama sekali bangunan yang melibatkan pelanggan.
- p) Menaiktaraf bangunan yang mempunyai usia 10 tahun ke atas agar lebih maju.
- q) Penambahbaikan asset alih seperti komputer dan lain – lain bagi melancarkan lagi kerja – kerja pejabat.
- r) Saya mencadangkan agar fasiliti bangunan JKR seperti parkir kereta dinaiktaraf ataupun untuk membuat penambahan jumlah parkir kerana jumlah yang sedia ada tidak mencukupi.
- s) Cadangan penggunaan barangan yang boleh dikitar semula (yang selamat diguna pakai mengikut peredaran zaman) sebagai contoh HDPE.
- t) Sisa kemalangan harus dibersihkan secepat mungkin.
- u) Tambah lorong di lebuh raya.

- v) Mohon dipercepatkan CSR supaya anak perantauan dapat pulang ke kampung dengan lebih cepat.
- w) Melantik Duta / Artis yang membawa imej KKR dipersada negara.
- x) Perbanyakkan lorong RFID terutamanya di Lebuhraya PLUS.
- y) Kaunter plaza tol disediakan keutamaan untuk OKU.

6 Rumusan dan Kesimpulan

- 8.1 Berdasarkan demografi responden, **jantina perempuan lebih ramai** daripada lelaki, **lingkungan umur tertinggi ialah dari umur 21 tahun hingga 30 tahun** dan majoriti responden adalah **pekerja sektor awam**.
- 8.2 Responden kerap berurusan dengan Kementerian **sebanyak 1 hingga 3 kali setahun** dan **Pejabat Pengurusan Tertinggi** merupakan bahagian yang kerap dikunjungi responden.
- 8.3 **Kemudahan Penunjuk Arah dalam Bangunan** merupakan kemudahan yang **paling memuaskan** manakala **kemudahan Wifi** 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 TERAS Kementerian Kerja Raya dengan peratusan sebanyak **89.3%**. 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.