



**KEMENTERIAN KERJA RAYA
MALAYSIA**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024

(TEMPOH KAJIAN: 1 JANUARI 2024 – 31 DISEMBER 2024)

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: corpcommkkr@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	13
7.	Penutup	14

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.

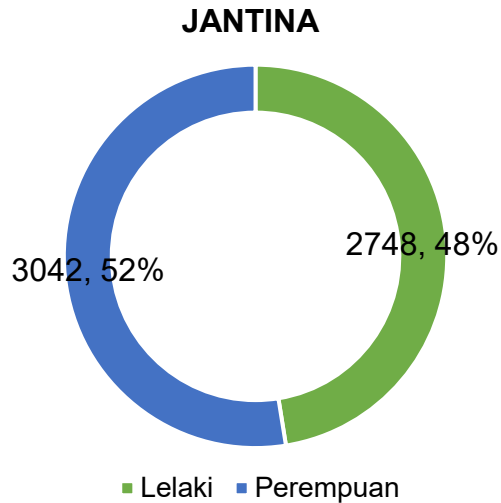
2. Metodologi Kajian

- 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://forms.gle/MrrmycPTfVh5kAPa7> 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 2024** hingga **31 Disember 2024**.

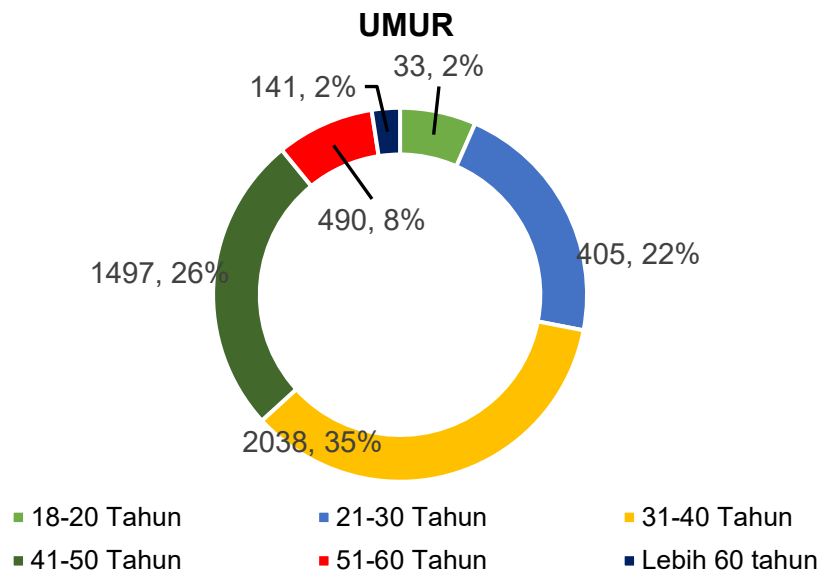
3. Penemuan Bahagian A – Profil Pelanggan

Berdasarkan borang maklumbalas pelanggan KKR, seramai **5,790 responden** telah memberi maklumbalas (4,860 atas talian, 930 bersemuka).

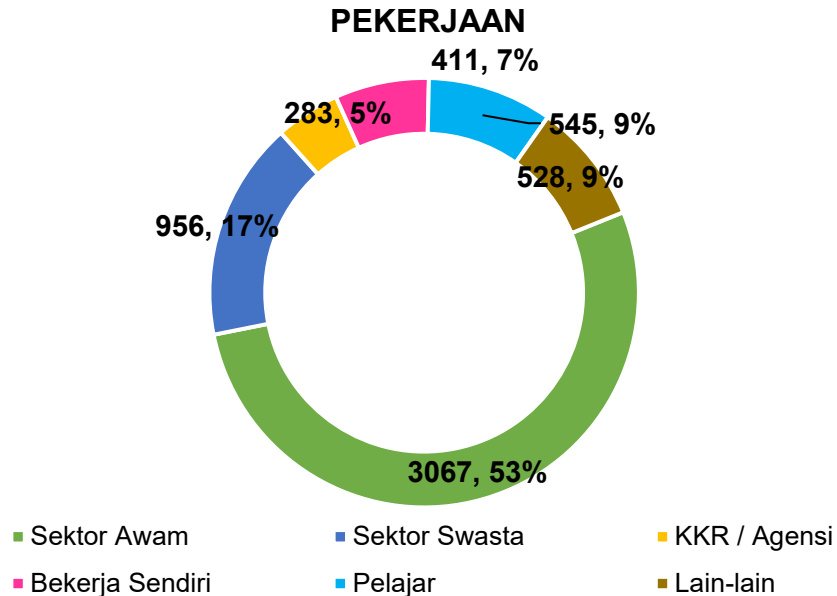
3.1 Daripada **5,790 responden**, seramai **2,748 orang** adalah **lelaki** manakala **3,042 orang perempuan**.



3.2 Majoriti umur responden adalah dalam lingkungan **31 – 40 tahun** seramai **2,038 orang**, diikuti lingkungan **41 – 50 tahun** seramai **1,497 orang**. Pecahan umur responden seperti berikut:

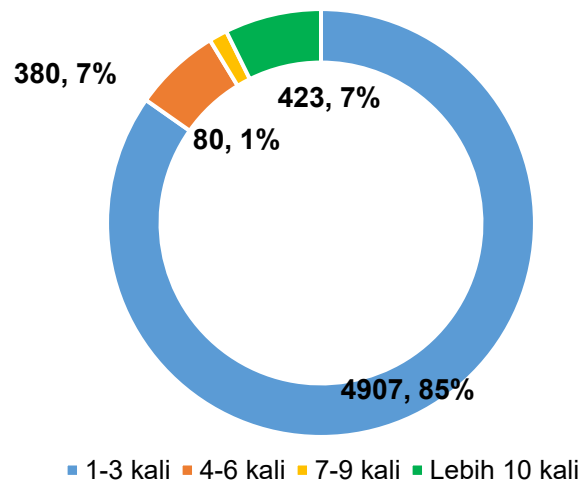


- 3.3 Pekerjaan responden teramai adalah pekerja **Sektor Awam** iaitu seramai **3,067 orang** diikuti **Sektor Swasta** **956 orang**, **Pelajar** **545 orang**, **Lain-lain** **528 orang**, **Bekerja Sendiri** **411 orang**, dan **KKR/Agensi** **283 orang**.

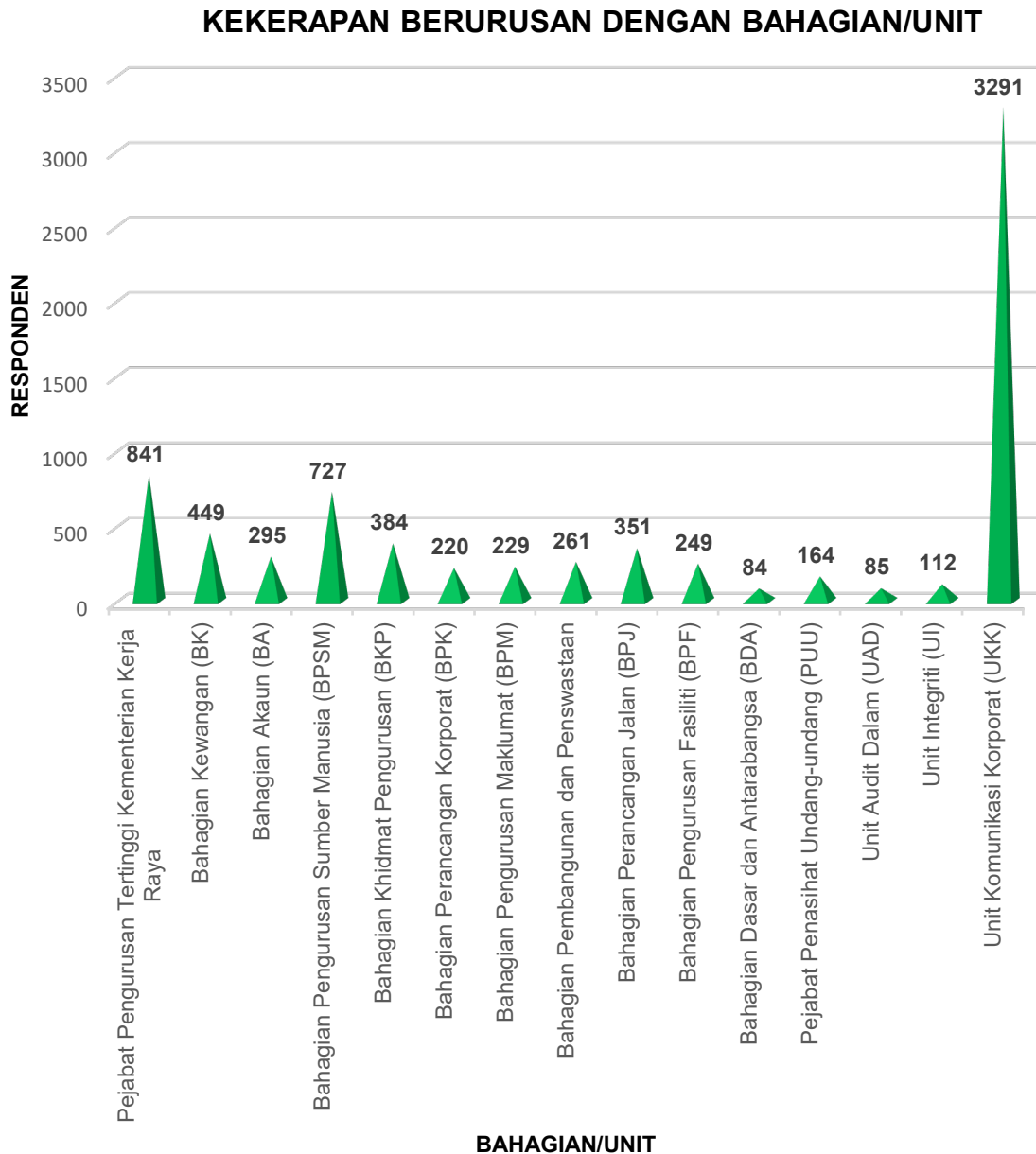


- 3.4 **Kekerapan tertinggi responden berurusan** dengan Kementerian adalah berurusan **1-3 kali** seramai **4,907 orang** manakala peratusan terendah adalah kekerapan berurusan sebanyak 7 ke 9 kali iaitu seramai 80 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

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



- 3.5 Daripada keseluruhan Bahagian dan Unit di Kementerian ini, **Unit Komunikasi Korporat (UKK)** merupakan bahagian yang **paling kerap responden berurusan** iaitu seramai **3,291 orang** diikuti **Pejabat Pengurusan Tertinggi (PPT)** 841 orang, **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** 727 orang dan **Bahagian Kewangan (BK)** seramai 449 orang. Maklumat penuh adalah seperti berikut:

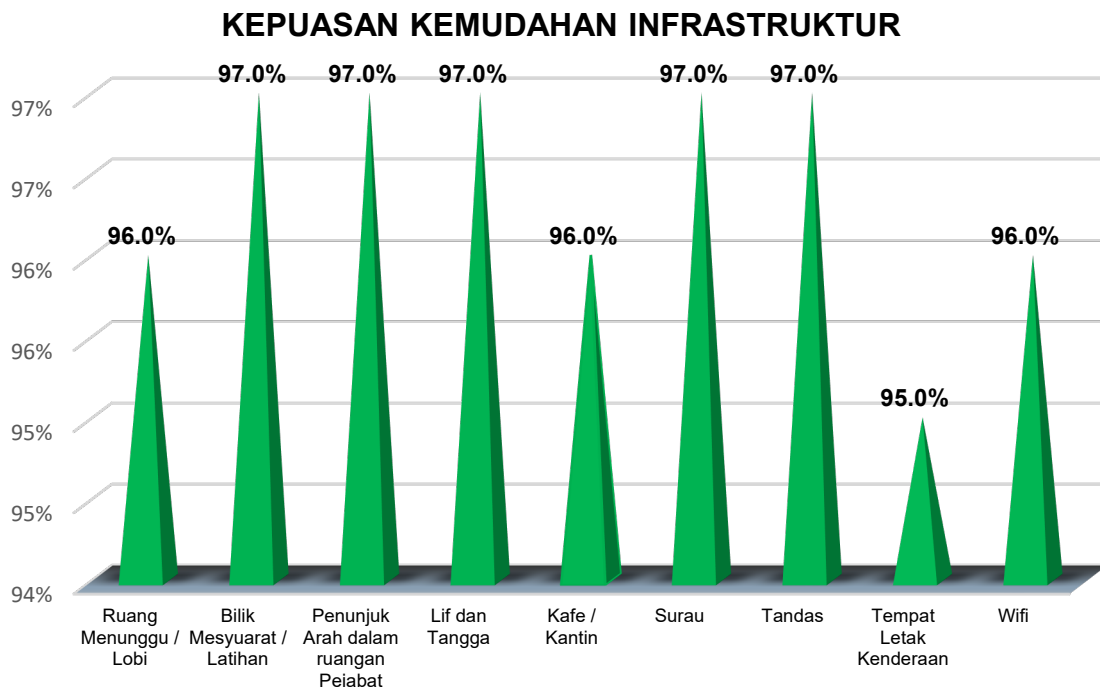


4. Penemuan Bahagian B – Tahap Kepuasan Pelanggan

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.

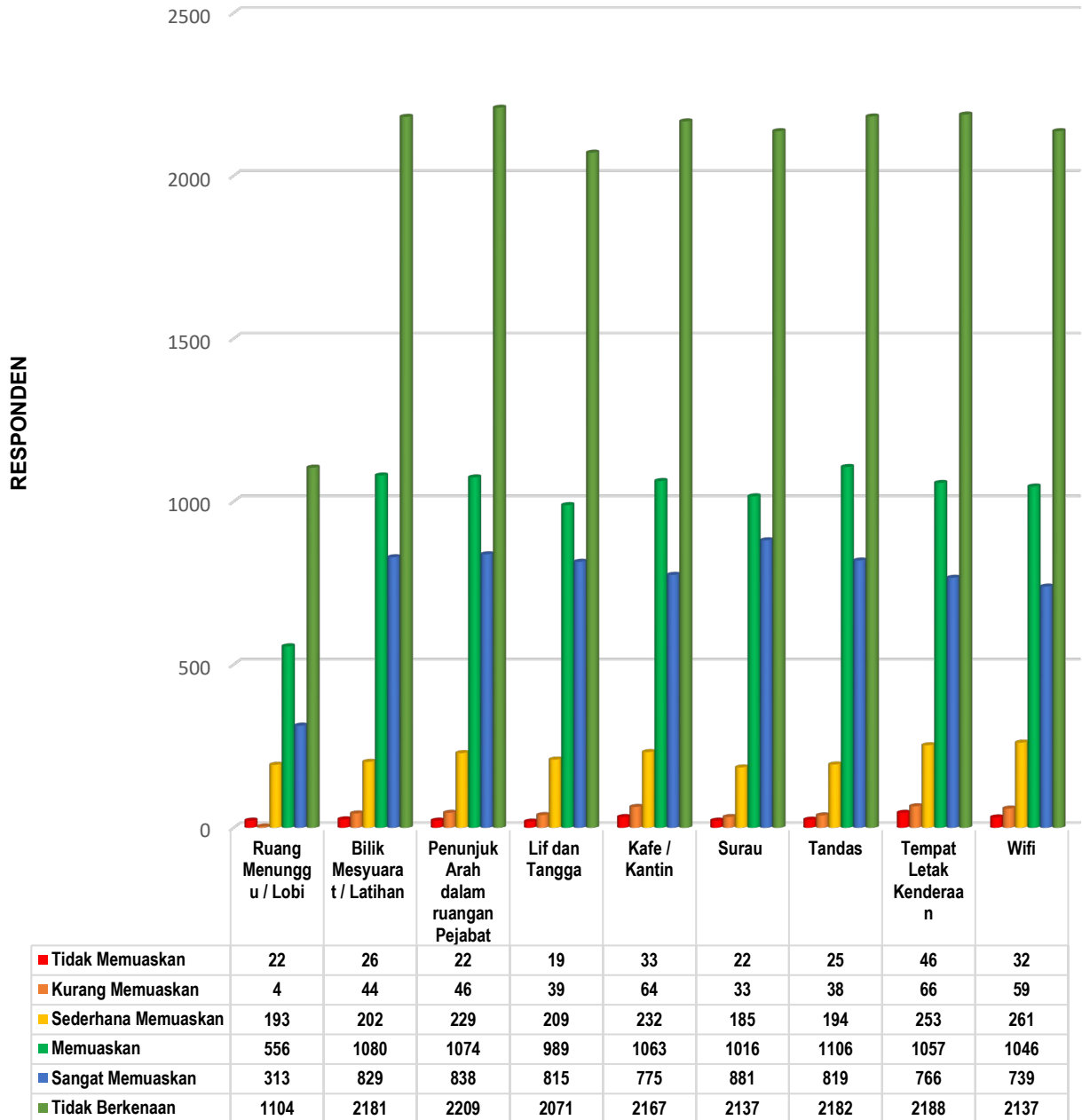
KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR KKR

- 4.1 Hasil kajian mendapati secara purata semua kemudahan infrastruktur memperoleh tahap **kepuasan melebihi 95%**.
- 4.2 Peratusan melebihi 95% 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:

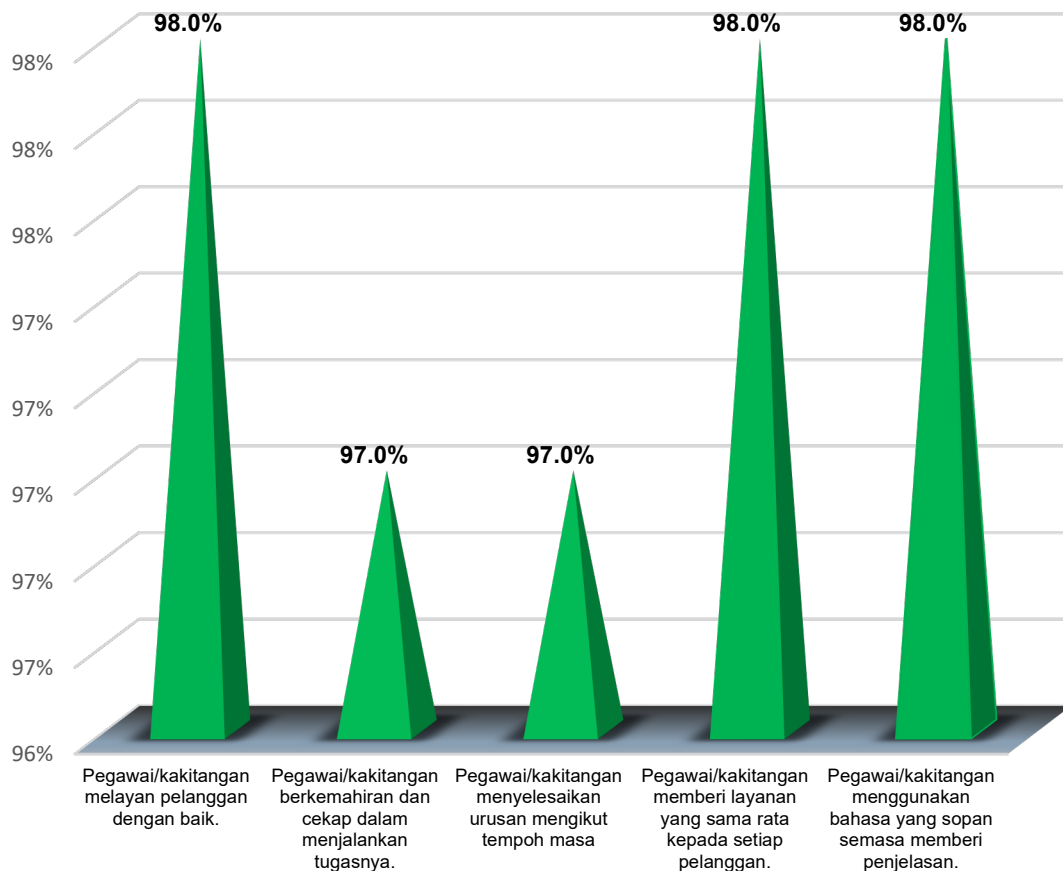
PERINCIAN KEPUASAN KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR



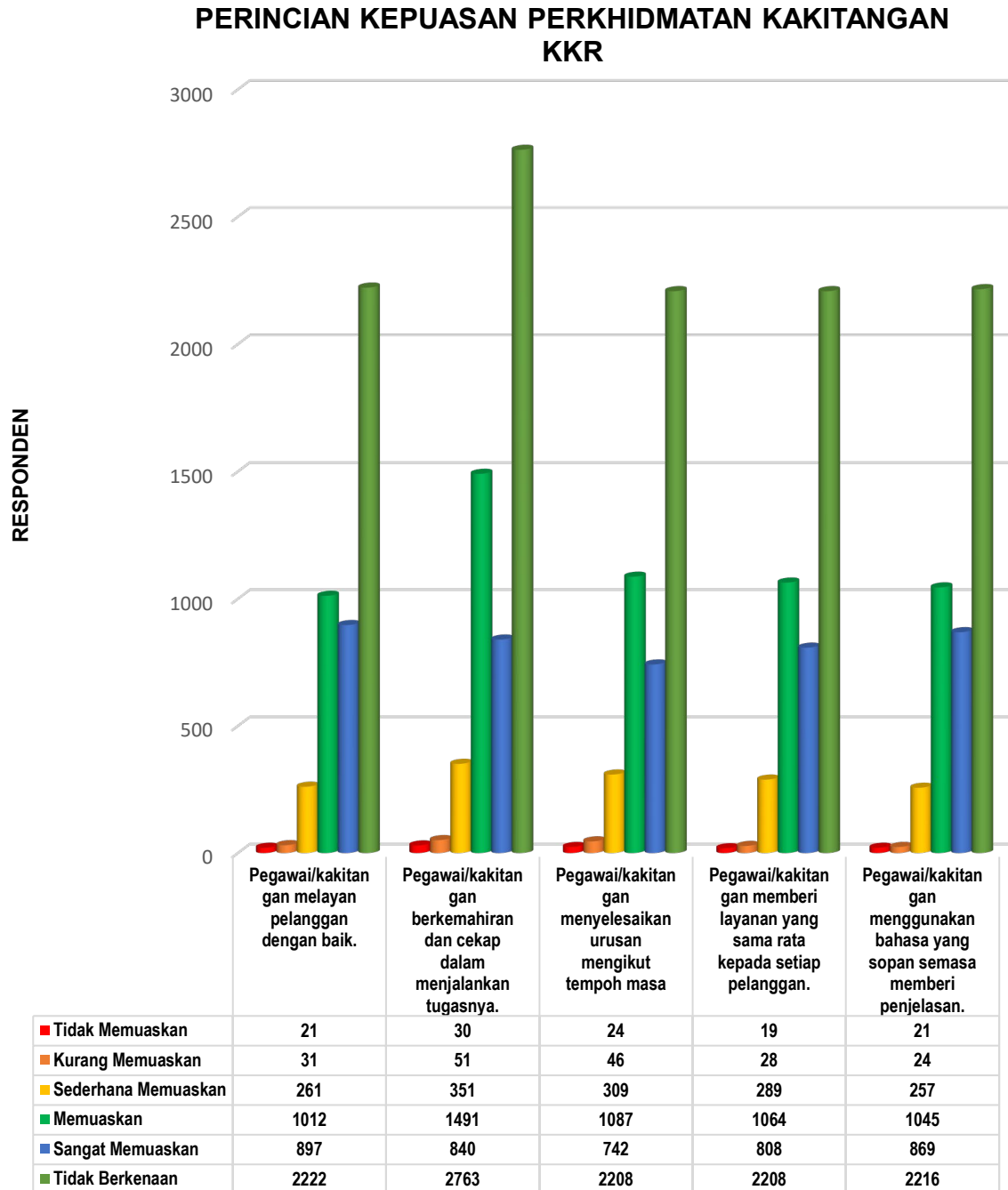
PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

- 4.5 Hasil kajian mendapati secara purata kesemua ciri-ciri layanan dan perkhidmatan kakitangan adalah sangat memuaskan iaitu memperolehi peratus di **atas 95%**.
- 4.6 **Peratusan tertinggi** adalah soalan adakah **Pegawai/kakitangan menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan** yang memperolehi tahap kepuasan sebanyak **98%**.

KEPUASAN PERKHIDMATAN KAKITANGAN KKR

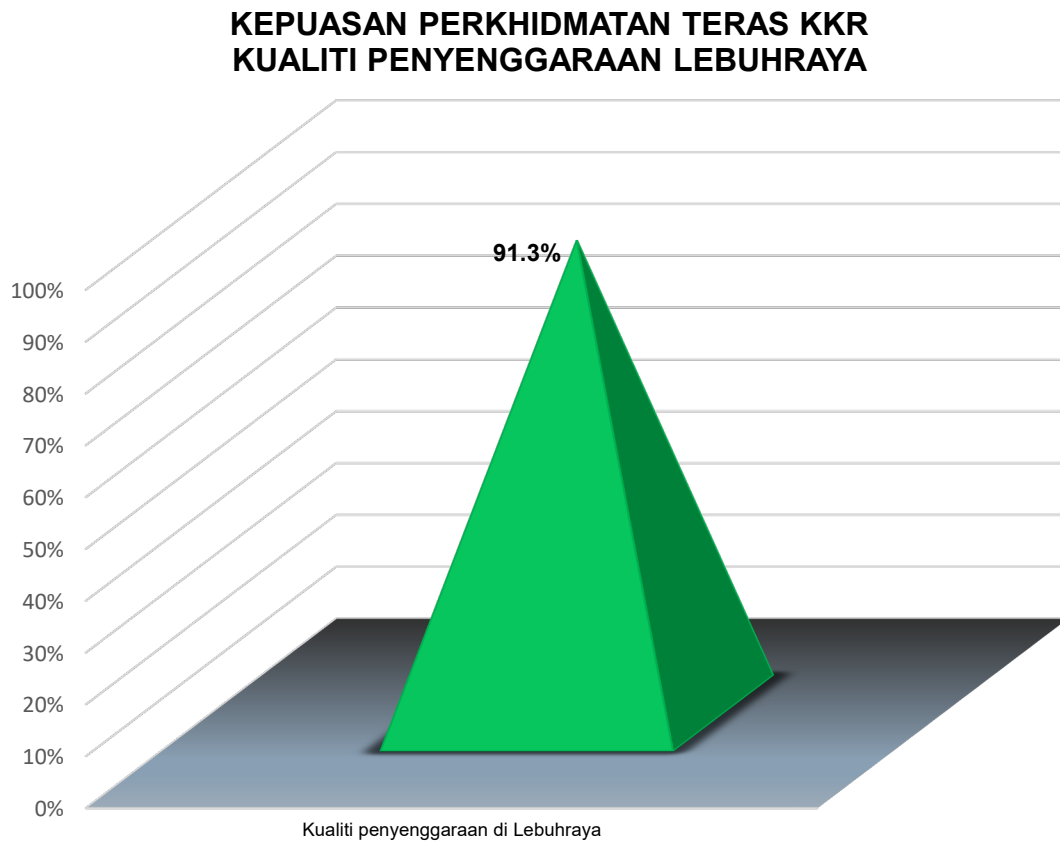


- 4.7 Perincian dapatan kajian ini untuk setiap perkhidmatan kakitangan menurut skala kepuasan adalah seperti berikut:



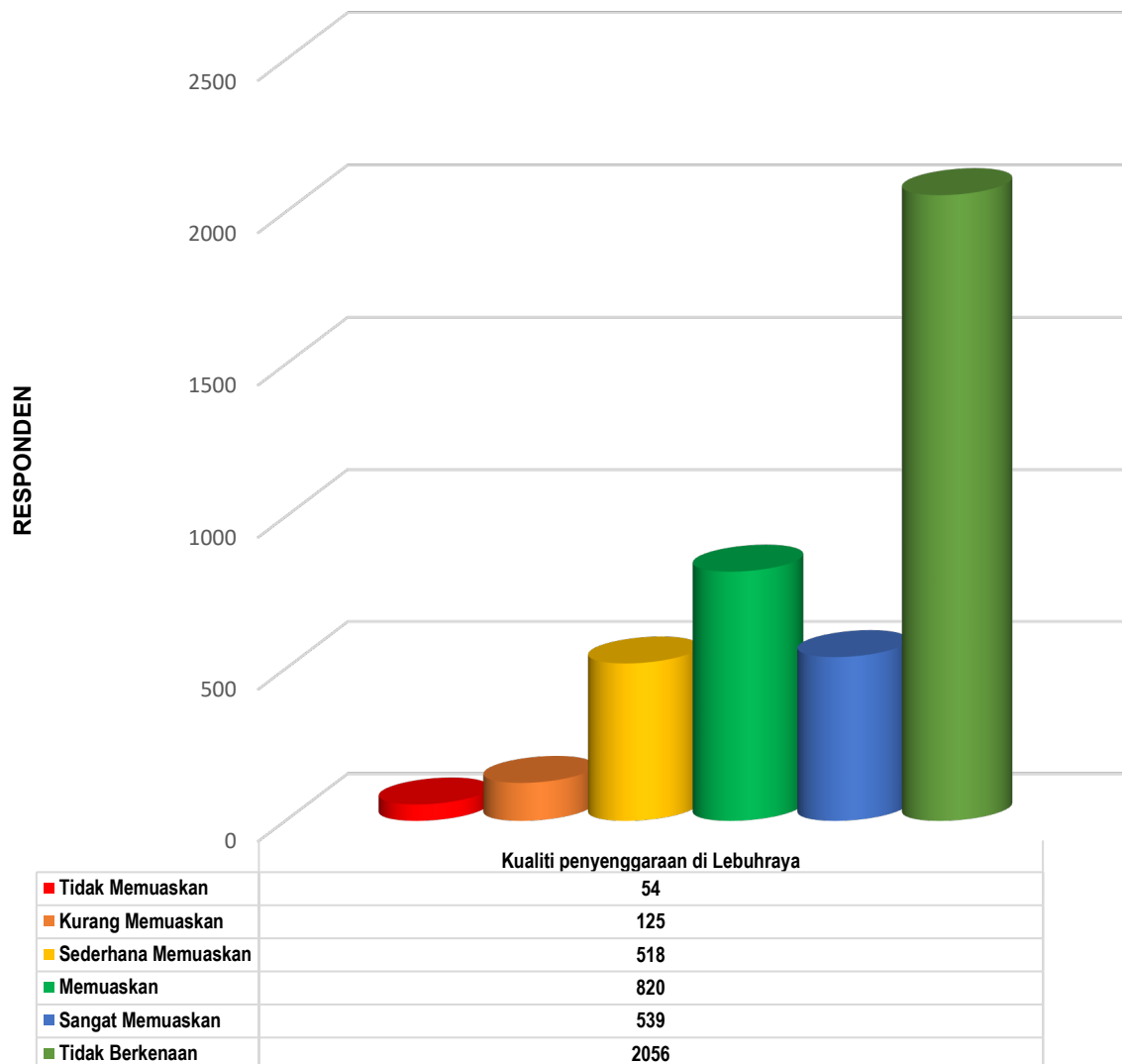
PERKHIDMATAN TERAS KKR

- 4.8 Hasil kajian mendapati tahap kepuasan perkhidmatan teras KKR pada **Kualiti Penyenggaraan Lebuhraya** adalah sebanyak **91.3%**.



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

**PERINCIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN TERAS KKR
KUALITI PENYENGGARAAN LEBUHRAYA**



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) Sediakan tempat meletak kenderaan/petak parking yang mencukupi.
- b) Wujudkan kiosk di lobi utama KKR.
- c) Tiada ruang menunggu di sesetengah Unit.
- d) Ruang lobi di blok A dan B perlu kelihatan imej korporat dan dilengkapi wifi untuk kegunaan tetamu dan staf yang menunggu di lobi.
- e) Perbanyakkan promosi kerana masih ramai yang kurang tahu mengenai perkhidmatan KKR.
- f) Penjelasan yang sangat baik dari pegawai bertugas.
- g) Perlu kajian semula skop kerja penyelenggaraan di bawah konsesi yang dilantik.
- h) Kebanyakan papan tanda penunjuk arah di jalan persekutuan terlalu uzur dan rosak tidak diganti.
- i) Kaedah turapan perlu ditambah baik.
- j) Baik pulih jalan-jalan kampung dan pendalaman.
- k) Keselamatan di Jalan Persekutuan semasa proses penurapan jalan pada waktu malam dipertingkatkan.
- l) Tidak melaksanakan kerja pembaikan pada waktu kemuncak dan jalan sesak.
- m) Perlu tindakan pantas untuk pembaikan dan penyelenggaraan kecemasan.
- n) Seliaan jalan dilakukan secara berkala.

6. Rumusan dan Kesimpulan

- 6.1 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**.
- 6.2 Responden kerap berurusan dengan Kementerian **sebanyak 1 hingga 3 kali setahun** dan **Unit Komunikasi Korporat (UKK)** merupakan bahagian yang kerap dikunjungi responden.

- 6.3 **Surau, Tandas** serta **Lif dan Tangga** merupakan kemudahan yang **paling memuaskan** manakala **Tempat Letak Kenderaan** merupakan kemudahan **terendah tahap kepuasan**.
- 6.4 Kakitangan KKR memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan luar yang datang berurusan di Kompleks Kerja Raya.
- 6.5 Perkhidmatan Teras KKR adalah memuaskan pelanggan.

7. Penutup

Berdasarkan kajian ini para pelanggan berpuas hati dengan tahap perkhidmatan Kementerian Kerja Raya dengan peratusan sebanyak **95.19%**. 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.