



JABATAN PERDANA MENTERI  
UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA  
(MAMPU)

# TINJAUAN TAHAP KEPUASAN HATI PELANGGAN MAMPU 2020

Disediakan oleh:  
Bahagian Perancangan dan Komunikasi Korporat



# KANDUNGAN LAPORAN TINJAUAN

1. Pengenalan – **M/S 3**
2. Metodologi Tinjauan – **M/S 4**
3. Hasil Tinjauan – **M/S 5**
4. Penutup – **M/S 6**



# 1. Pengenalan

## Tujuan Pembentangan

# Membentang Pencapaian Tinjauan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan MAMPU 2020 Kepada Semua Ahli Mesyuarat Pengurusan Kanan MAMPU

## Punca Kuasa dan Keperluan Tinjauan

- **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008** : kajian dan tinjauan kepuasan pelanggan perlu dijalankan secara berjadual.
- **PK(P) – 01 Pengendalian Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dan Piagam Pelanggan MAMPU** menggariskan Tahap Kepuasan Pelanggan mencapai sekurang-kurangnya 90%.
- **PK(P)-06 Tinjauan Tahap Kepuasan Pelanggan** tinjauan tahap kepuasan hati pelanggan perlu dijalankan satu (1) kali setahun dan dilaporkan dalam mesyuarat yang melibatkan pengurusan tertinggi MAMPU.



## 2. Metodologi Tinjauan

Proses pengumpulan data telah dijalankan secara berstruktur dan menggunakan kaedah persampelan.



### Tempoh Pengumpulan Data

12 Jun sehingga 3 November  
2020



### Persampelan

Saiz sampel adalah 446 (*selari dengan cadangan Krejcie & Morgan*)  
(Krejcie & Morgan, 1970)



### Skala

7 Point Likert Scale

#### Skala Kepuasan Hati

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1. Sangat Tidak Bersetuju                      | 4. Tidak Pasti                        |
| 2. Tidak Bersetuju                             | 5. Agak Bersetuju<br>(Somewhat agree) |
| 3. Agak Tidak Bersetuju<br>(Somewhat disagree) | 6. Bersetuju                          |
|  | 7. Sangat Bersetuju                   |



### Strategi Pengumpulan Data

- Emel kepada semua PRO Kementerian
- Media Sosial rasmi MAMPU (*Facebook, Twitter dan Instagram*)
- Entiti perniagaan/ sektor swasta dan individu yang pernah berurusan dengan MAMPU.
- Edaran oleh setiap bahagian



### 3. Hasil Tinjauan

Purata peratusan responden yang berpuas hati dengan perkhidmatan MAMPU adalah  
**95.74%**

Dimensi	Definisi	Contoh Soalan	Pencapaian
<b>Tangible</b>	Kemudahan fizikal, peralatan dan penampilan pegawai	<ul style="list-style-type: none"><li>MAMPU mempunyai peralatan/teknologi terkini</li><li>Kemudahan fizikal MAMPU kelihatan menarik</li></ul>	<b>92.60%</b>
<b>Reliability</b>	Kebolehan untuk menyampaikan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepat dan dipercayai	<ul style="list-style-type: none"><li>MAMPU boleh diharapkan</li><li>MAMPU menyimpan rekod dengan tepat</li></ul>	<b>96.41%</b>
<b>Responsiveness</b>	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan perkhidmatan segera	<ul style="list-style-type: none"><li>MAMPU memberikan perkhidmatan pada masa yang telah dijanjikan</li></ul>	<b>96.56%</b>
<b>Assurance</b>	Pengetahuan dan kesopanan pekerja dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan	<ul style="list-style-type: none"><li>MAMPU memaklumkan bilakah sesuatu perkhidmatan akan diberikan</li></ul>	<b>95.96%</b>
<b>Empathy</b>	Perhatian yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggannya	<ul style="list-style-type: none"><li>Warga MAMPU adalah sopan</li><li>Pegawai di MAMPU mengetahui keperluan anda</li><li>Pegawai di MAMPU memberikan anda perhatian yang khusus kepada pelanggan</li></ul>	<b>97.15%</b>



## 4. Penutup

- Secara keseluruhan, MAMPU memperoleh **95.74%** sekaligus mencapai sasaran 90% bagi penyampaian perkhidmatan MAMPU yang telah ditetapkan dalam Piagam Pelanggan MAMPU 2020.
- Peratusan ini merangkumi respon responden yang memilih skala 5 hingga 7 Tahap Skala Likert :

1	2	3	4	5	6	7
Sangat Tidak Bersetuju	Tidak Bersetuju	Agak Tidak Bersetuju ( <i>Somewhat disagree</i> )	Tidak Pasti	Agak Bersetuju ( <i>Somewhat agree</i> )	Bersetuju	Sangat Bersetuju



Meskipun MAMPU berjaya mencapai 95.74% majoriti responden yang berpuas hati dengan penyampaian perkhidmatan MAMPU, tinjauan mendapati masih ramai pelanggan yang tidak berpuas hati dengan tahap penyampaian perkhidmatan MAMPU. Berikut merupakan beberapa **cadangan penambahbaikan** yang boleh dipertimbangkan:

### *Tangible*

- Menaik taraf persekitaran fizikal MAMPU seperti di: pejabat-pejabat, lobi, dan ruang awam.
- Memastikan peralatan dan teknologi MAMPU adalah terkini.
- Memastikan penyampaian perkhidmatan yang *seamless* untuk menunjukkan kebolehan teknologi MAMPU

### *Reliability*

- MAMPU perlu memastikan penyampaian perkhidmatan dengan tepat dan segera kepada pelanggan.
- Pihak Pengurusan dan Penyelia perlu memberi sokongan dan memantau Pegawai dalam menyampaikan perkhidmatan (supaya birokrasi dalam penyampaian perkhidmatan dapat dikurangkan)

### *Responsiveness*

- Bahagian hendaklah komited dalam memberi maklum balas kepada pelanggan dalam tempoh 5 hari.
- Kurangkan lapisan birokrasi yang berlebihan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih pantas dan memenuhi keperluan pelanggan.

### *Assurance*

- MAMPU boleh memberi keyakinan kepada pelanggan dengan memastikan urusan pelanggan diselesaikan secepat mungkin.
- Memberi maklum balas yang jelas untuk memudahkan pelanggan memahami mengenai tindakan yang perlu diambil.

### *Empathy*

- MAMPU perlu sentiasa peka dengan *sense of urgency* pelanggan yang mengemukakan masalah dan memberikan cara mengatasi masalah yang terbaik.
- MAMPU perlu sentiasa cuba memahami *frustration* yang dialami pelanggan bagi mengelakkan dari berkelakuan kasar kepada pelanggan.