

**LAPORAN ANALISIS KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT MENTERI BESAR KEDAH DAN SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KEDAH DARUL
AMAN TAHUN 2021**

PENDAHULUAN

Dengan ini dimaklumkan bahawa, pada bulan Januari 2022, Bahagian Komunikasi Korporat Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan melibatkan Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah bagi tahun 2021 secara atas talian yang boleh diakses melalui Portal Rasmi Kerajaan Negeri Kedah dengan melayari sesawang www.kedah.gov.my. Surat pemakluman mengenai borang soal selidik atas talian ini telah diedarkan kepada dua belas bahagian yang lain di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah, Ketua-Ketua Jabatan Negeri dan Persekutuan, Badan-Badan Berkanun Negeri dan Persekutuan serta pertubuhan-pertubuhan bukan kerajaan yang pernah berurusan di Wisma Darul Aman.

Kaedah ini merupakan salah satu langkah bagi mengukur prestasi perkhidmatan dan fasiliti serta untuk mendapatkan gambaran secara keseluruhan tentang mutu perkhidmatan yang ditawarkan di Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah. Kajian kepuasan pelanggan ini akan dilaksanakan setiap tahun dan dinilai bagi setiap tahun berakhir 31 Disember semasa.

Hasil daripada itu, sebanyak **1025 respon** yang diterima sepanjang tempoh pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan tahun 2021. Kesemua maklum balas ini disemak dan dianalisis sebelum laporan keseluruhan dicetak. Sehubungan itu, Bahagian Komunikasi Korporat telah membuat analisis berdasarkan maklum balas yang diterima dan laporan analisis tersebut adalah seperti yang dipaparkan di dalam laporan ini.

URUS SETIA

Bahagian Komunikasi Korporat

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah

Aras 4, Blok B, Wisma Darul Aman

05503 Alor Setar, Kedah

Telefon : 04-7027221

LAPORAN ANALISIS

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

1. Kategori Pelanggan

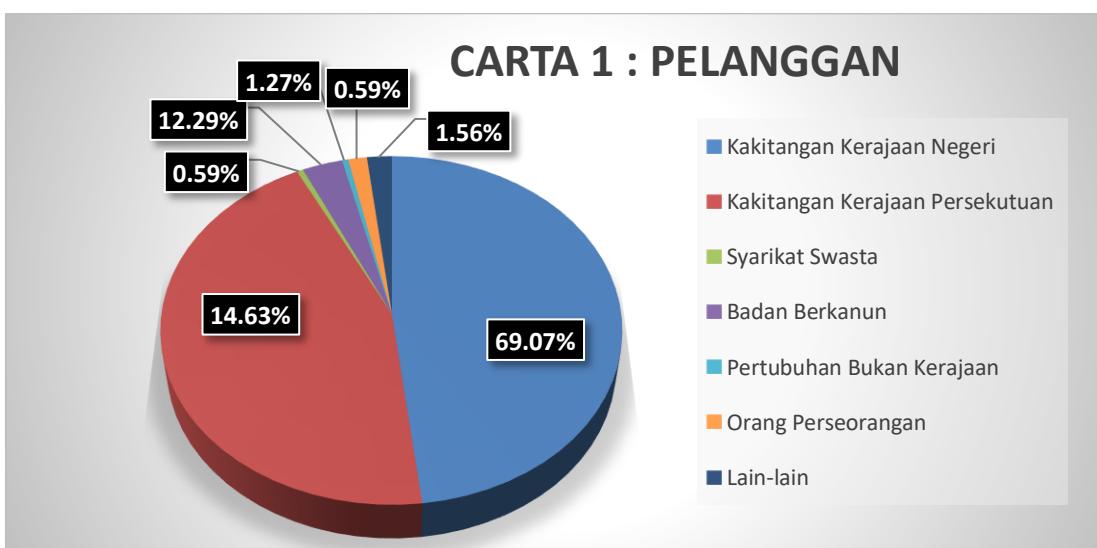
BIL.	PELANGGAN	PERATUSAN (%)	JUMLAH RESPONDEN
1.	Kakitangan Kerajaan Negeri	69.07	708
2.	Kakitangan Kerajaan Persekutuan	14.63	150
3.	Badan Berkanun	12.29	126
4.	Lain-Lain	1.56	16
5.	Pertubuhan Bukan Kerajaan	1.27	13
6.	Orang Perseorangan	0.59	6
7.	Syarikat Swasta	0.59	6
Jumlah		100	1025

Jadual 1

Analisis:

Jadual 1 menunjukkan daripada jumlah **1025 responden** yang diterima, majoriti responden adalah dalam kalangan kakitangan kerajaan negeri iaitu seramai 708 responden dan diikuti oleh responden daripada kakitangan kerajaan persekutuan seramai 150 orang. Manakala seramai 126 responden merupakan kakitangan badan berkanun dan diikuti dengan responden dari pihak lain-lain seramai 16 orang. Selebihnya adalah dari pertubuhan bukan kerajaan seramai 13 orang manakala pihak orang perseorangan seramai 6 orang dan syarikat swasta seramai 6 orang.

Perkara ini dapat dilihat dalam **Carta 1** yang menunjukkan jenis-jenis pelanggan bersama dengan peratusan daripada jumlah 1025 responden yang diterima.



2. Jantina Pelanggan

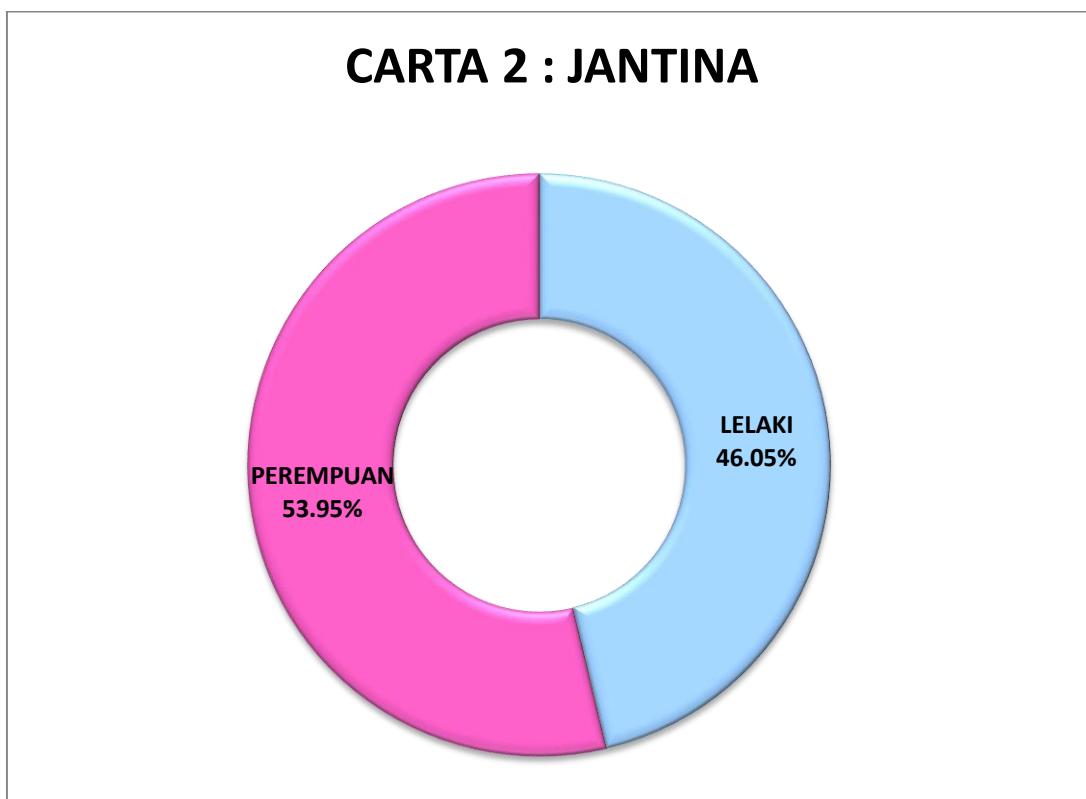
BIL.	JANTINA	PERATUSAN (%)	JUMLAH RESPONDEN
1.	Lelaki	53.95	553
2.	Perempuan	46.05	472
Jumlah		100	1025

Jadual 2

Analisis:

Jadual 2 menunjukkan sebanyak 53.95 peratus responden merupakan lelaki iaitu seramai 553 orang manakala 46.05 peratus iaitu seramai 472 orang merupakan responden perempuan.

Perkara ini dapat dilihat dalam **Carta 2** yang menunjukkan jantina pelanggan bersama dengan peratusan.



3. Umur Pelanggan

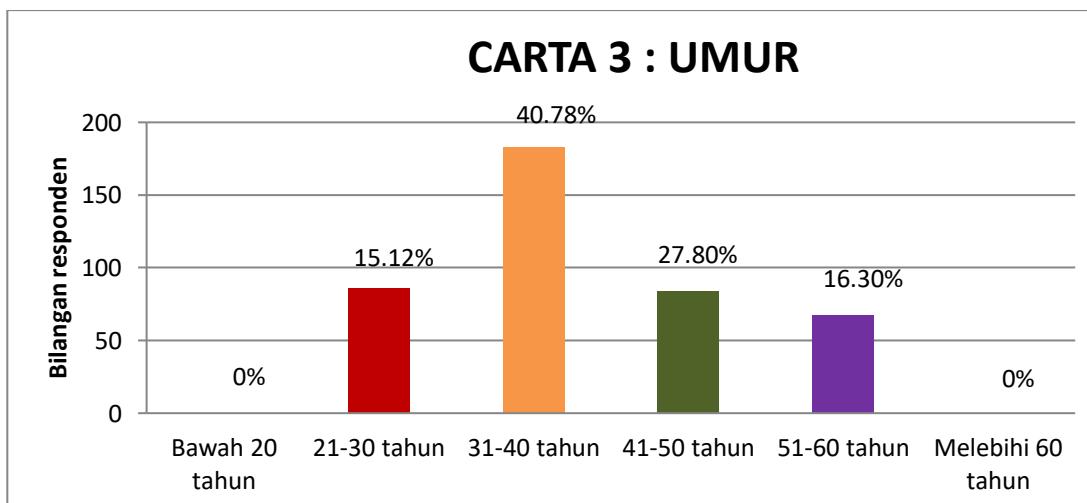
BIL.	UMUR	PERATUSAN (%)	JUMLAH RESPONDEN
1.	31 - 40 tahun	40.78	418
2.	41- 50 tahun	27.80	285
3.	51 - 60 tahun	16.30	167
4.	21- 30 tahun	15.12	155
5.	Melebihi 60 tahun	0	0
6.	Bawah 20 tahun	0	0
Jumlah		100	1025

Jadual 3

Analisis:

Dalam **Jadual 3**, didapati maklum balas ini diterima paling banyak daripada responden yang berumur di antara 31 tahun ke 40 tahun iaitu sebanyak 40.78 peratus seramai 418 responden. Seterusnya sebanyak 27.80 peratus adalah merupakan responden yang berusia di antara 41 tahun hingga 50 tahun iaitu seramai 285 responden. Seramai 167 responden iaitu 16.30 peratus dari jumlah keseluruhan responden adalah daripada kumpulan umur 51 tahun ke 60 tahun manakala 155 responden adalah dari kumpulan umur 21 hingga 30 tahun iaitu sebanyak 15.12 peratus. Responden berumur melebihi 60 tahun dan bawah 20 tahun tidak mencatat sebarang bilangan dan peratusan.

Perkara ini dapat dilihat dalam **Carta 3** yang menunjukkan umur pelanggan bersama dengan peratusan.



B. KEKERAPAN, TUJUAN, KADEAH DAN TEMPAT BERURUSAN

1. Kekerapan pelanggan berurus dengan Pejabat Menteri Besar Kedah dan Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman. (purata setahun)

BIL.	KEKERAPAN	PERATUSAN (%)	JUMLAH RESPONDEN
1.	1 – 3 kali	63.61	652
2.	> 10 kali	23.80	244
3.	4 – 6 kali	9.46	97
4.	7 – 9 kali	3.13	32
Jumlah		100	1025

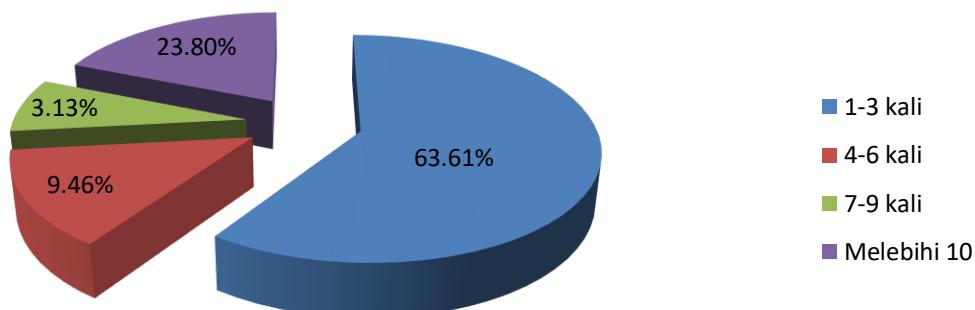
Jadual 4

Analisis:

Jadual 4 menunjukkan kekerapan responden berurus dengan Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah yang tertinggi adalah 1 hingga 3 kali iaitu mencatat sebanyak 63.61 peratus yang mewakili 652 responden. Ini diikuti dengan responden yang berurus melebihi 10 kali iaitu 23.80 peratus yang mencatat sebanyak 244 responden. Sebanyak 97 responden yang berurus antara 4 hingga 6 kali yang mencatatkan 9.46 peratus dan 32 responden yang berurus antara 7 hingga 9 kali peratusnya adalah sebanyak 3.13 peratus.

Perkara ini dapat dilihat dalam **Carta 4** yang menunjukkan kekerapan pelanggan berurus dengan Pejabat Menteri Besar Kedah dan Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman bersama dengan peratusan.

CARTA 4 : KEKERAPAN BERURUSAN



2. Pejabat / Bahagian / Unit pelanggan sering berurus.

BIL.	PEJABAT / BAHAGIAN / UNIT	PERATUSAN (%)	MAKLUMAT RESPONDEN
(a)	Pejabat Menteri Besar Kedah Darul Aman	4.20	43
(b)	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah :		
1.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	17.17	176
2.	Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi	16.98	174
3.	Bahagian Kerajaan Tempatan	13.37	137
4.	Seksyen Kewangan (BKP)	12.98	133
5.	Bahagian Khidmat Pengurusan	11.02	113
6.	Bahagian Perancang Ekonomi Negeri	10.93	112
7.	Bahagian Perumahan	5.07	52
8.	Majlis Sukan Negeri Kedah	2.91	30
9.	Jabatan Integriti dan Tadbir Urus	2.05	21
10.	Bahagian Istiadat dan Pengurusan Majlis	1.85	19
11.	Unit Audit Dalam	0.88	9
12.	Bahagian Komunikasi Korporat	0.59	6
Jumlah		100	1025

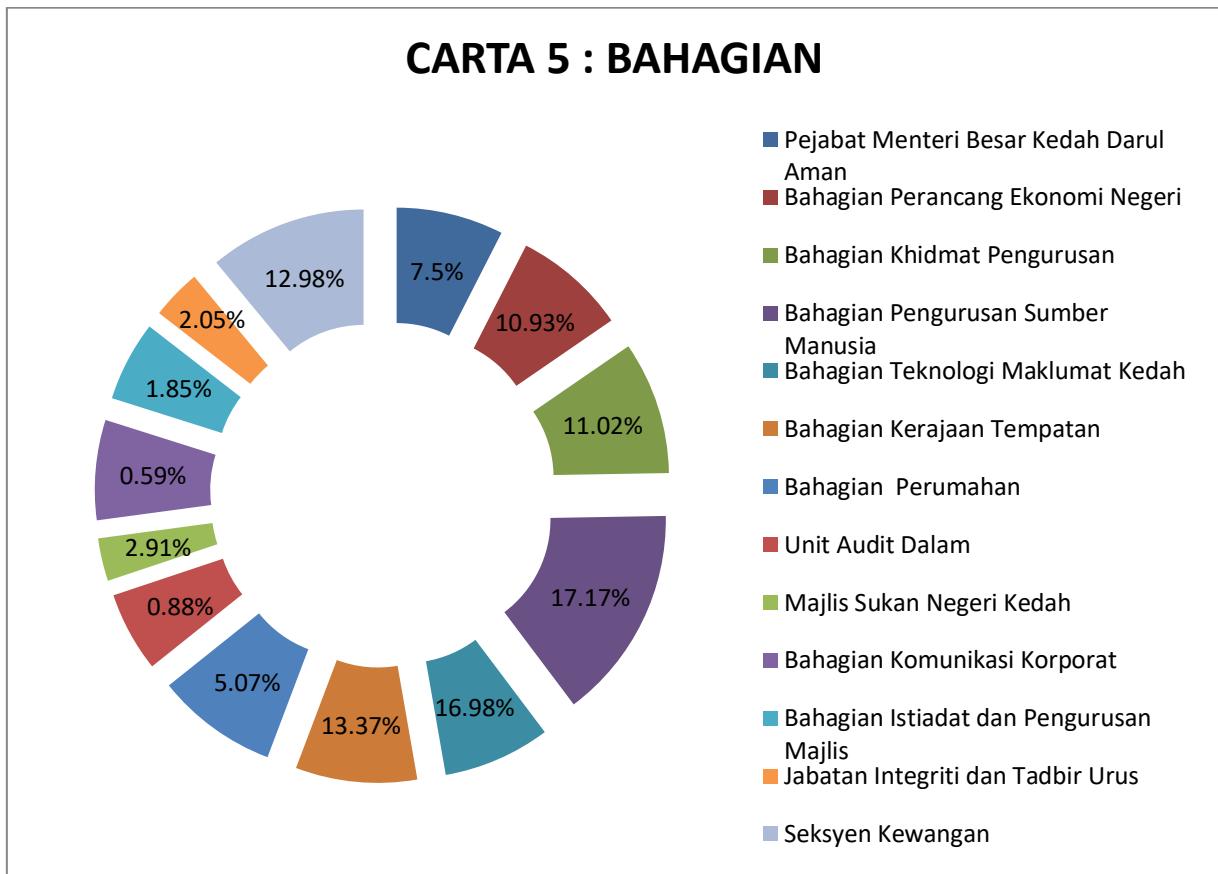
Jadual 5

Analisis:

Jadual 5 menunjukkan daripada hasil analisis yang dijalankan, majoriti responden berurus dengan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan diikuti dengan Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi dengan peratusan masing-masing sebanyak 17.17 peratus dan 16.98 peratus. Bahagian Kerajaan Tempatan mencatatkan 13.37 peratus manakala Seksyen Kewangan (BKP) mencatat 12.98 peratus dan Bahagian Khidmat Pengurusan sebanyak 11.02 peratus. Seterusnya, Bahagian Perancang Ekonomi Negeri sebanyak 10.93 peratus diikuti Bahagian Perumahan sebanyak 5.07 kemudian diikuti pula dengan Pejabat Menteri Besar Kedah Darul Aman sebanyak 4.20 peratus. Sebanyak 2.91 peratus dicatatkan oleh Majlis Sukan Negeri Kedah dan Jabatan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 2.05 peratus diikuti oleh Bahagian Istiadat dan Pengurusan Majlis serta Unit Audit Dalam iaitu sebanyak 1.85 peratus dan 0.88 peratus. Bahagian Komunikasi Korporat mencatatkan peratusan paling rendah iaitu sebanyak 0.59 peratus. Bahagian Pengurusan Sumber Manusia mempunyai peratusan terbesar paling kerap dikunjungi memandangkan antara majoriti responden daripada kajian ini terdiri daripada kakitangan kerajaan negeri serta urusan di Bahagian Sumber Manusia lebih banyak melibatkan perkhidmatan,

pembangunan dan prestasi sumber manusia yang berkait langsung dengan penjawat awam.

Carta 5 menunjukkan peratus pecahan kepada pejabat / bahagian / unit yang para pelanggan datang berurusan.



3. Cara pelanggan berurusan di Pejabat Menteri Besar dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman. (pilihan jawapan boleh melebihi satu)

BIL.	SALURAN	JUMLAH	PERATUSAN (%)
1.	Melalui telefon	595	27.74
2.	Melalui surat	454	21.17
3.	Melalui email atau portal	314	14.64
4.	Melalui temu janji atau bersemuka dengan pegawai	288	13.43
5.	Melalui forum rasmi :		
	i. Seminar atau taklimat	262	12.21
	ii. Mesyuarat	232	10.82
Jumlah		2145	100

Jadual 6

Analisis:

Jadual 6 menunjukkan majoriti responden berurusan melalui telefon dengan pegawai dan kakitangan iaitu 27.74 peratus diikuti dengan 21.17 peratus yang berurusan melalui surat dan 14.64 peratus responden berurusan melalui email atau portal. Sebanyak 13.43 peratus responden berurusan melalui temu janji atau bersemuka dengan pegawai. Akhir sekali ialah melalui forum rasmi yang terbahagi kepada dua iaitu melalui seminar atau taklimat sebanyak 12.21 peratus dan 10.82 peratus lagi melalui mesyuarat.

Responden secara majoritinya memilih untuk membuat panggilan melalui telefon dan sehubungan dengan itu, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah perlu memantapkan lagi pengetahuan serta menggalakkan sikap responsif di kalangan pegawai dan kakitangan dalam melayani pelanggan yang berurusan melalui telefon. Penambahbaikan dan pemantauan perlu dilakukan terhadap layanan melalui telefon memandangkan secara majoritinya responden menggunakan kaedah ini untuk berurusan. Bahagian Komunikasi Korporat akan menjalankan kajian kepuasan pelanggan melalui kaedah *mystery shopping* bagi meneliti perkara ini dan sekaligus mengetahui tahap layanan yang diberikan oleh pegawai khidmat pelanggan serta pegawai-pegawai lain di setiap bahagian. Selain itu, pengurusan surat perlu dititikberatkan bagi memastikan surat-surat yang diterima dapat diambil tindakan dengan cepat dan tepat serta diedarkan ke bahagian-bahagian yang sepatutnya dan sekaligus memastikan pelaksanaan arahan dapat dilakukan dengan cepat dan lancar.

Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri Kedah perlu sentiasa memantau kapasiti e-mel dan memastikan portal rasmi Kerajaan Negeri Kedah sentiasa dikemaskini bagi memberikan informasi terkini kepada para pelanggan.

4. Bagaimana pelanggan mengetahui perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah. (pilihan jawapan boleh melebihi satu)

BIL.	SALURAN	JUMLAH	PERATUSAN (%)
1.	Portal Rasmi Kerajaan Negeri Kedah	649	28.55
2.	Laman web	499	21.95
3.	Surat atau kad jemputan	308	13.55
4.	Media cetak dan media elektronik	242	10.65
5.	Taklimat, penerangan atau perkhidmatan kaunter	160	7.04
6.	Poster, banner, streamer atau billboard	109	4.80
7.	Hebahan Radio Kedah FM	95	4.18
8.	Risalah	59	2.60
9.	Buku-buku atur cara	53	2.33
10.	Sistem pesanan ringkas 15888	47	2.07
11.	Iklan di akhbar	34	1.50
12.	Kad promosi	18	0.80
Jumlah		2273	100

Jadual 7**Analisis:**

Jadual 7 menunjukkan secara majoritinya, responden mengetahui perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah melalui Portal Rasmi Kerajaan Negeri Kedah. Justeru itu, hebahan ini adalah amat penting bagi semua bahagian memastikan maklumat di Portal Rasmi Kerajaan Negeri Kedah khususnya di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah adalah maklumat yang terkini dan tepat bagi memastikan para pelanggan menerima info yang betul. Seterusnya, para responden mengetahui perkhidmatan-perkhidmatan tersebut melalui laman web yang dicipta bagi memudahkan para pelanggan untuk mendapat info yang berguna. Para pelanggan juga mengetahui melalui surat atau kad jemputan yang telah diedarkan serta melalui media cetak dan elektronik. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah juga menyediakan taklimat penerangan atau perkhidmatan kaunter. Justeru itu para pelanggan juga dapat mengetahui perkhidmatan-perkhidmatan yang disampaikan sekiranya terus berhubung dengan pegawai khidmat pelanggan. Poster, banner, streamer atau billboard, buku-buku atur cara dan risalah merupakan sumber perkhidmatan-

perkhidmatan yang boleh dinikmati oleh para pelanggan. Antara sumber-sumber lain ialah menerusi iklan di akhbar dan juga kad promosi.

KAEDAH INTERPRETASI

Kajian Kepuasan Pelanggan yang dijalankan terbahagi kepada empat perkara yang dinilai iaitu perkhidmatan, kemudahan, layanan, dan masa dengan wajaran masing-masing 0.4, 0.3, 0.15 dan 0.15. Respon yang diberikan adalah menggunakan seperti **skala Likert** bagi menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Skala tersebut adalah:

- 1. Sangat tidak berpuas hati**
- 2. Tidak berpuas hati**
- 3. Tidak pasti**
- 4. Berpuas hati**
- 5. Sangat berpuas hati**

Bagi tujuan untuk mendapatkan hasil analisis kaedah interpretasi yang digunakan adalah menggunakan kaedah interpretasi seperti berikut:

PERATUSAN	PENILAIAN	WARNA
≥ 90 %	Cemerlang dan perlu dikekalkan	purple
80 % - 89 %	Boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan	green
70 % - 79 %	Perlu penambahbaikan dengan pemantauan	yellow
60 % - 69 %	Sangat perlu penambahbaikan dengan pemantauan	orange
≤59 %	Sangat lemah dan perlu penambahbaikan	blue

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PEJABAT MENTERI BESAR KEDAH DAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KEDAH

1. Perkhidmatan

BIL.	PERKHIDMATAN	PERATUSAN (%)
1.	Perkhidmatan konsisten dari segi kualiti	88
2.	Maklumat diberikan adalah tepat dan betul	85
3.	Arahan dan panduan mudah difahami	88
4.	Responsif terhadap urusan dengan pelanggan	86
5.	Pegawai dan kakitangan adalah kompeten	85
6.	Pegawai dan kakitangan menjaga kredibiliti	86
7.	Prosedur kerja yang teratur dan kemas	85
8.	Mudah memperolehi perkhidmatan	85
9.	Perkhidmatan menepati piagam pelanggan	85
10.	Pegawai dan kakitangan berpengetahuan	85
11.	Makluman diberikan dalam tempoh masa	84
12.	Keselamatan pelanggan dan dokumen terjamin	86
13.	Transaksi kewangan mengikut tempoh	85
Purata Peratus		86.0

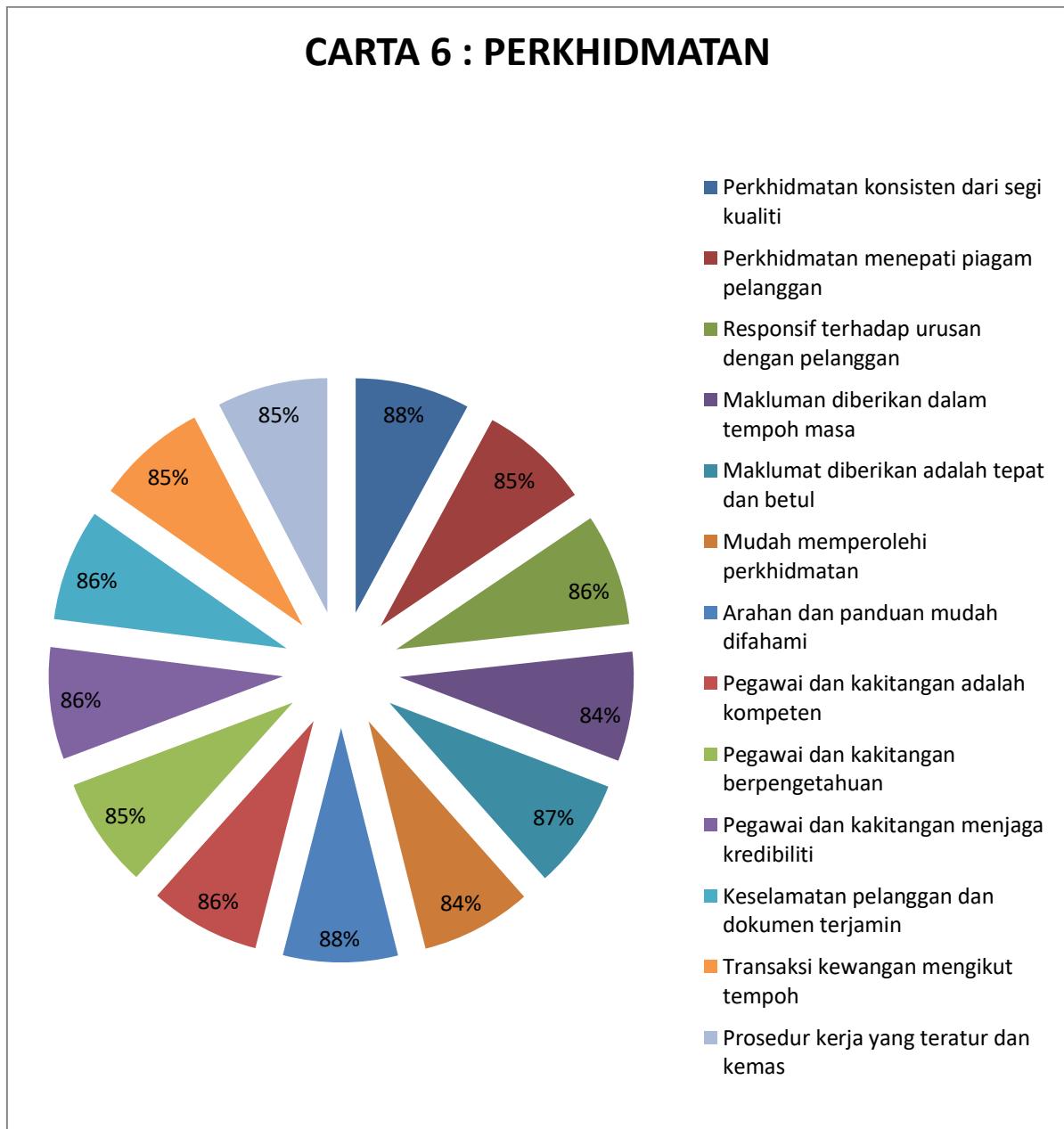
Jadual 8

Analisis:

Secara keseluruhan hasil analisis dalam **Jadual 8** menunjukkan tahap perkhidmatan di Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah berada di tahap boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan iaitu purata **peratus keseluruhan adalah 86 peratus**.

Setiap bahagian mempunyai perkhidmatan teras masing-masing tetapi secara umumnya, perkara-perkara yang dinyatakan di dalam borang soal selidik adalah menggambarkan perkhidmatan yang diberikan kepada para pelanggan. Purata peratusan kini berada ditahap baik, tetapi setiap bahagian tetap perlu meneliti perkara ini bagi memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan ini dapat dipertingkatkan lagi.

Carta 6 menunjukkan taburan peratus yang diperolehi bagi aspek perkhidmatan yang rata-ratanya menunjukkan peratusan melebihi 80 peratus.



2. Kemudahan

BIL.	KEMUDAHAN	PERATUSAN (%)
1.	Ruang menunggu	88
2.	Kaunter khidmat pelanggan	88
3.	Dewan Seri Negeri	86
4.	Lobi Wisma Darul Aman	90
5.	Landskap persekitaran	89
6.	Pengawal keselamatan	89
7.	Tandas awam	89
8.	Penunjuk arah	89
9.	Sistem audio dan visual	88
10.	Bilik solat	88
11.	Lif yang bersih dan berfungsi	89
12.	Bilik mesyuarat yang selesa	89
13.	Bilik jamuan	87
14.	Kafetaria	82
15.	Tempat letak kendaraan	70
Purata Peratus		87.0

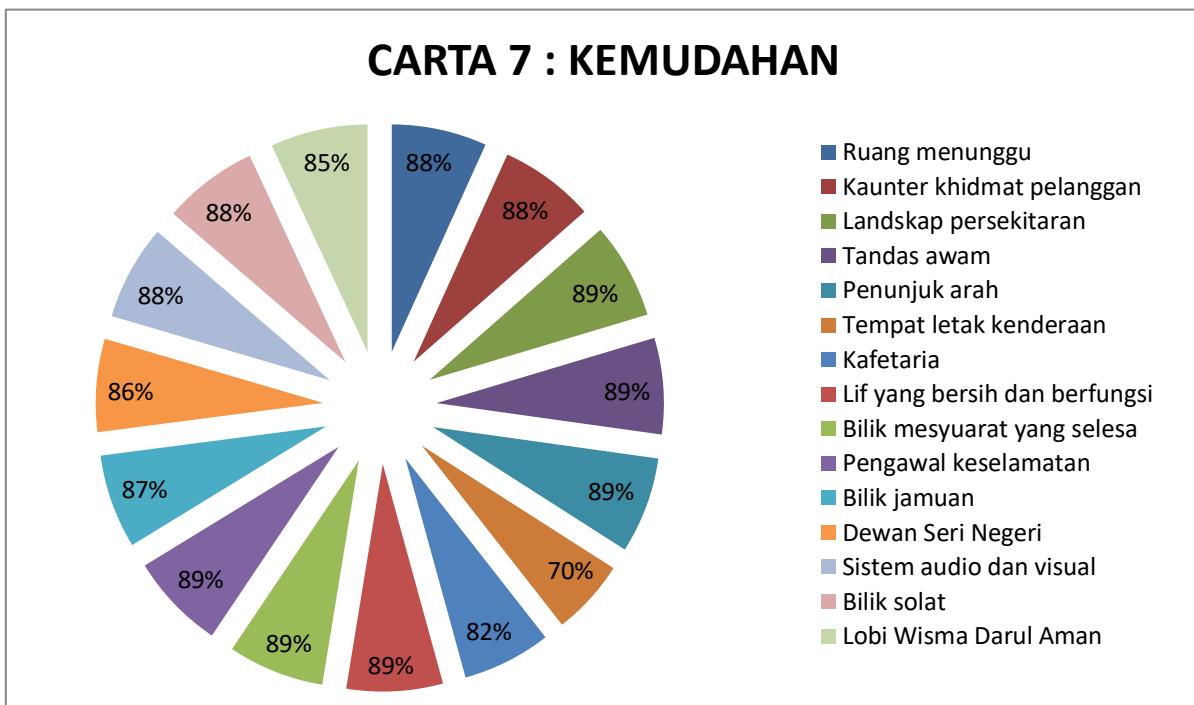
Jadual 9

Analisis:

Jadual 9 menunjukkan persekitaran di Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah berada di tahap boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan dan memperoleh purata sebanyak 87.0 peratus.

Secara keseluruhannya, para pelanggan merasakan kemudahan yang disediakan oleh Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah adalah **memuaskan**. Namun begitu bagi tujuan penambahbaikan, Seksyen Pengurusan Aset dan Fasiliti, Bahagian Khidmat Pengurusan perlu meneliti beberapa perkara yang berada di bawah **tahap 75 peratus**.

Carta 7 menunjukkan taburan peratus yang diperolehi bagi aspek kemudahan.



3. Layanan

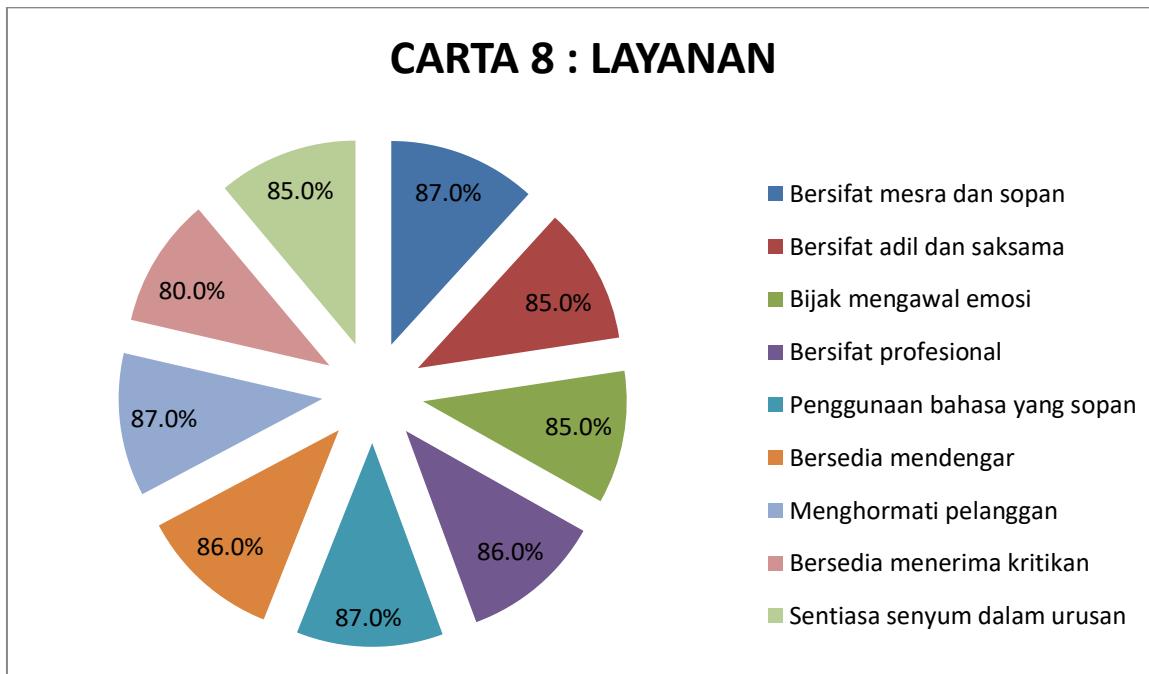
BIL.	LAYANAN	PERATUSAN (%)
1.	Bersifat mesra dan sopan	87.0
2.	Penggunaan bahasa yang sopan	87.0
3.	Menghormati pelanggan	87.0
4.	Bersifat profesional	86.0
5.	Bersedia mendengar	86.0
6.	Sentiasa senyum dalam urusan	85.0
7.	Bersifat adil dan saksama	85.0
8.	Bersedia menerima kritikan	80.0
9.	Bijak mengawal emosi	85.0
Purata Peratus		85.3

Jadual 10

Analisis:

Hasil analisis dalam **Jadual 10** bagi kategori layanan menunjukkan purata peratus yang diperoleh adalah sebanyak 85.3 peratus yang menunjukkan para responden merasakan layanan yang diberikan kepada mereka adalah boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan. Aspek layanan ini berkait rapat dengan emosi, setiap pegawai dan kakitangan perlu memberikan layanan yang mesra pelanggan serta mengamalkan budaya senyum sama ada sesama kakitangan atau orang awam yang datang berurusan.

Carta 8 menunjukkan taburan peratus yang diperolehi bagi aspek layanan.



4. Masa

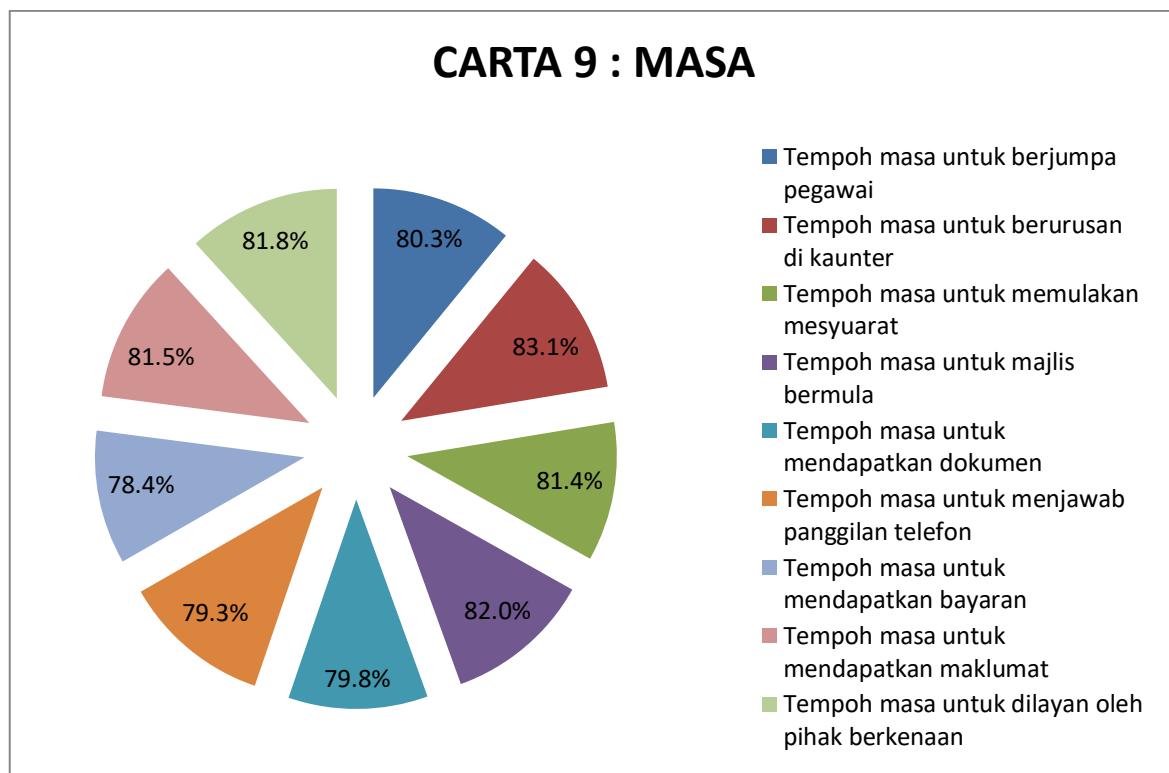
BIL.	MASA	PERATUSAN (%)
1.	Tempoh masa untuk dilayan oleh pihak berkenaan	81.8
2.	Tempoh masa untuk berurusan di kaunter	83.1
3.	Tempoh masa untuk menjawab panggilan telefon	79.3
4.	Tempoh masa untuk majlis bermula	82.0
5.	Tempoh masa untuk mendapatkan maklumat	81.5
6.	Tempoh masa untuk berjumpa pegawai	80.3
7.	Tempoh masa untuk memulakan mesyuarat	81.4
8.	Tempoh masa untuk mendapatkan dokumen	79.8
9.	Tempoh masa untuk mendapatkan bayaran	78.4
Purata Peratus		80.8

Jadual 11

Analisis:

Hasil analisis dalam **Jadual 11** bagi kategori masa menunjukkan purata peratus yang diperoleh adalah sebanyak 80.8 peratus yang menunjukkan para responden beranggapan tahap kepuasan adalah boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan. Justeru itu, setiap bahagian haruslah meningkatkan prestasi yang sedia ada sehingga mencapai tahap cemerlang dan perlu dikekalkan. Tempoh masa yang singkat untuk berurusan dengan pelanggan menunjukkan bahawa pihak Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah menitikberatkan dan memberi perhatian kepada masa para pelanggan serta memberi kerjasama yang baik kepada mereka.

Carta 9 menunjukkan taburan peratus yang diperolehi bagi aspek masa.



D. LAPORAN KESELURUHAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan kepada respon yang diterima daripada pelanggan yang berurusan di Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah, peratusan keseluruhan tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2021 adalah seperti berikut:

Perkara	Purata Peratus (%)	Wajaran	Peratus (%)
PERKHIDMATAN	86.0	0.4	34.4
KEMUDAHAN	87.0	0.3	26.1
LAYANAN	85.3	0.15	12.7
MASA	80.8	0.15	12.1
Peratusan Keseluruhan Tahap Kepuasan Pelanggan Tahun 2021			85.3

85%

E. ULASAN ATAU CADANGAN

Terdapat beberapa pandangan dan cadangan yang diberikan oleh responden bagi tujuan penambahbaikan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah. Cadangan dan juga komen yang diberikan boleh dijadikan panduan di setiap bahagian untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan.

BIL	ULASAN/CADANGAN TERHADAP KEPUASAN PERKHIDMATAN
1.	Terbaik.
2.	Baik.
3.	Tiada.
4.	Berpuas hati.
5.	Memuaskan.
6.	Puas hati.
7.	Sangat berpuas hati.
8.	Secara keseluruhan, kemudahan yang disediakan memuaskan hati dan pegawai bekerjasama dengan baik
9.	maaf tidak pernah berurusan dan masuk ke bangunan tersebut.....tapi rasanya Gah" bkn besa2 org boleh masuk tnpa urusan...klau x mmbazirkan dan bermnfaat utk semua ..ok saja
10.	Keseluruhannya saya berpuashati sewaktu berurusan dgn kedua agensi ini.
11.	Kakitangan yang terlalu lama di pejabat SUK perlu di tukarkan bagi memberi laluan kepada kakitangan lain supaya tidak rasa sompong diri, malas dan kerja sentiasa tertangguh.
12.	memuaskan dan perlu penambahbaikan
13.	Suasana pejabat yang mengikut citarasa pelanggan & memberikan servis yang agak baik
14.	SECARA KESELURUHANNYA PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN ADALAH AMAT BAIK DAN BERKESAN.
15.	kakitangan di beberapa unit di BPSM harus lah berbicara dgn lebih mesra dan lebih terbuka hati apabila berurusan dgn pelanggan (terutama pelanggan drp jabatan kerajaan sendiri - kerani sama kerani). TERIMA KASIH
16.	Secara jujurnya tidak pernah berurusan dengan Pejabat MB dan SUK. walaubagaimanapun, saya memilih skor dengan memgambil dasar percaya bahawa Pihak Pejabat MB dan SUK sentiasa memberikan kualiti dan perkhidmatan yang terbaik dalam berkhidmat untuk masyarakat. Kedah Maju Aman Sejahtera.

17.	Garisan petak parking perlu dibuat lain.
18.	Pohon Pihak Wisma Darul Aman sediakan tempat parkir kendaraan yang lebih baik. Bukan parking di tepi jalan yang sangat berbahaya. Sebagai kakitangan kerajaan negeri kami juga mahu parkir yang sempurna walaupun tidak bekerja di dalam Wisma Darul Aman. Saya cadangkan agar di kawasan bertentangan dengan WDA, bahagian Parkir bawah pokok sedia ada diluaskan sepenuhnya kawasan tersebut tanpa perlu tebang pokok2 tersebut. Bila nak masuk pengawal suruh keluaq balik walaupun diminta untuk bermesyuarat di WDA. Terpaksa parkir tepi jalan yang mengundang pelbagai risiko. POHON PERHATIAN PERKARA INI. Sekian terima kasih.
19.	Kakitangan perlu mahir dan berpengetahuan dalam menjalankan kerja sehariannya. Layanan yang diterima oleh pelanggan adalah tidak sama mengikut pangkat.
20.	Servis yang memuaskan hati.
21.	Sangat baik.
22.	Baik.
23.	Secara keseluruhannya ok tapi kekurangan tempat letak kereta.
24.	Superb.
25.	Banyak parking ditutup.
26.	Persekutaran tempat kerja berbau.
27.	Tingkatkan prestasi.
28.	Baik buat masa sekarang. Teruskan usaha.
29.	Saya berpuas hati dengan layanan dan kemudahan yang disediakan.
30.	Pegawai lambat respons dan tiada pengetahuan.
31.	Keseluruhannya ok.
32.	Perkhidmatan yang diberikan amat baik.
33.	Tempat letak kereta tidak mencukupi, mohon pihak PSUK membuat palang automatik di pagar utama bagi meningkatkan lagi tahap keselamatan kompleks Wisma Darul Aman selain dapat mengurangkan kesesakan tempat letak keretadi kompleks Wisma Darul Aman.
34.	Teruskan bekerja dengan komited sebagai penjawat awam negeri.
35.	Setiap Pegawai sangat berdedikasi dan sangat mesra pelanggan dan perlu lebihkan pengetahuan agar urusan pentadbiran dan khidmat pelanggan lebih tersusun serta mesra pelanggan.
36.	Secara keseluruhan amat berpuas hati dengan khidmat yang diberikan.

37.	Baik.
38.	Berpuas hati. Tingkatkan lagi prestasi dari segi perkhidmatan.
39.	Baik. Ada ruang untuk di tambah baik.
40.	Perlu perbaiki tempoh masa angkat telefon.
41.	Pada keseluruhannya memuaskan. Namun perlu dipertingkatkan dari segi kawasan atau tempat rehat pelanggan yg berurusan di pejabat dalam Wisma Darul Aman seperti menyediakan tempat rehat wakaf atau perbanyakkan kerusi menunggu utk pelanggan.
42.	Banyak kempen diberi promosi tapi sekadar publisiti utk mendapat pengiktirafan spt eksa, ssr dan lain-lain. Tidak dilaksana secara praktikal contoh: publisiti kempen hijau tutup tong kitar semula jelas sekadar pameran, tiada amalan berterusan yg ketara.
43.	Terbaik
44.	Baik dan memuaskan tapi perlu penambahbaikan dari segi kualiti kerja.
45.	Sebenarnya saya tak pernah berurusan dengan pihak yang dimaksudkan. Terima Kasih.
46.	Secara keseluruhan, perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Menteri Besar dan Pejabat SUK setakat ini adalah amat memuaskan.
47.	Puas hati.
48.	Keseluruhannya pengurusan dan tempat adalah baik dan memuaskan.
49.	Ok.
50.	Dengan potensi yg ditunjukkan berkemampuan untuk dipertingkatkan bagi mendapatkan pengiktirafan diperingkat lebih tinggi terutamanya sekiranya dapat memperolehi "certification" yang diperakui diperingkat antarabangsa contoh Persijilan ISO yg terkini.
51.	Saya berpuas hati dengan perkhidmatan dan layanan yang diberikan ketika berurusan di pejabat berkenaan.
52.	Saya cadangkan harga makanan dan minuman dicafetaria murahlah sedikit biarlah setaraf dengan kantin di lain-lain jabatan kerajaan. Tolong kuatkuasa larangan merokok di kafetaria kerana kotor dan mengganggu pelanggan lain. Tolong kuatkuasa kenderaan luar yang masuk tanpa pelekat kereta yang sah.
53.	Pegawai yang dihubungi kadangkala tidak dapat menyelesaikan masalah Penilaian keseluruhan diatas adalah untuk Pejabat Menteri Besar Kedah. Pohon pihak kerajaan negeri untuk membuat penilaian semula terhadap kedudukan kakitangan yang

	ditempatkan di Pejabat tersebut.
54.	Sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.
55.	Teruskan memberi perkhidmatan yang terbaik dan menjadi agensi kerajaan yg unggul.
56.	No komen.
57.	Secara keseluruhannya berpuas hati cuma ada seorang dua pegawai daripada bahagian sumber manusia yang menggunakan bahasa agak kasar dan menjawab pertanyaan dengan bahasa yang agak kurang sesuai sebagai seorang penjawat awam.
58.	Tiada komen.
59.	Perkemaskan kawalan keluar masuk pelawat ke Wisma Darul Aman tanpa mengabaikan aspek human touch kepada pelanggan yang berurusan di kaunter.
60.	Perbaiki corporate appearance terutamanya di Lobi Utama bagi menggambarkan profesionalism.
61.	Berpuashati dan hanya perlu sedikit penambahbaikan.
62.	Berada dalam prestasi yang terbaik.
63.	Terbaik.
64.	Menerapkan reka bentuk sejagat dan penyediaan kerusi urut.
65.	Baik dan memuaskan.
66.	Layanan diberikan adalah yang terbaik.
67.	Berpuas hati dengan khidmat dan servis yang diberikan.
68.	Ok.
69.	Berharap ada keterangan bahasa Cina.
70.	Sangat Berpuas Hati dengan Perkhidmatan yang ditawarkan.
71.	Tingkatkan kualiti.
72.	Kadang-Kadang pihak kami tidak dapat menerima respon / kerjasama mengenai kehadiran mesyuarat yang melibatkan kehadiran dan maklumat data-data yang diperlukan pada masa yang ditetapkan daripada wakil Pejabat Menteri Besar / Pejabat SUK Negeri Kedah.
73.	Saya tidak pernah berurusan dengan Pejabat Menteri Besar dan saya rasakan tidak dapat menjawab dengan sebaiknya dalam soal selidik ini. Harap maklum.
74.	Terbaik dan memuaskan.
75.	Sangat puas hati.
76.	Tidak tahu dan tidak pernah sampai di Pejabat SUK Kedah.

77.	Tidak pernah berurusan.
78.	Tidak pernah sampai ke Kedah.
79.	Bagus dan cemerlang.
80.	Belum pernah sampai di Pejabat SUK Kedah.
81.	Pantas dan cemerlang.
82.	Tidak pernah berurusan.
83.	Kemudahan disediakan adalah memuaskan.
84.	Saya tidak pernah berurusan langsung. Terima kasih.
85.	Sempurna dan lancar.
86.	Teruskan dengan perkhidmatan yang cemerlang.
87.	Sangat bagus secara keseluruhannya.
88.	Sederhana saja.
89.	No komen.
90.	Sederhana.
91.	Secara keseluruhannya perkhidmatan adalah memuaskan.
92.	Pejabat ok.
93.	Memuaskan.
94.	Tiada.

KESIMPULAN

Pejabat Menteri Besar Kedah dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah telah selesai melaksanakan kaji selidik ke atas Tahap Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2021. Sehubungan dengan itu, melalui kerjasama daripada setiap bahagian di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah dan Pejabat Menteri Besar Kedah secara tidak langsung dapat membantu untuk mengekalkan perkhidmatan yang baik dan memuaskan. Namun begitu, setiap bahagian juga perlu melaksanakan penambahbaikan dari semasa ke semasa untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan kualiti persekitaran ke tahap yang cemerlang. Bahagian Komunikasi Korporat juga akan sentiasa memantau keberkesanan perkhidmatan dan persekitaran di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah dari semasa ke semasa dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan akan terus relevan bagi tahun akan datang dan tahun-tahun seterusnya.

Sekian, terima kasih.