



KEMENTERIAN PERTANIAN
DAN INDUSTRI MAKANAN

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MAFI JAN – JULAI 2023

OBJEKTIF KAJIAN

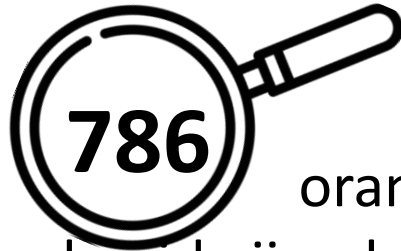
Kajian Kepuasan Pelanggan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) 2023 bertujuan untuk mengukur dan mendapatkan maklum balas terhadap kualiti perkhidmatan pelanggan yang dilaksanakan oleh Kementerian/Jabatan/Agensi. Kajian ini adalah sebagai salah satu usaha terhadap penambahbaikan perkhidmatan sedia ada.



KAEDAH KAJIAN

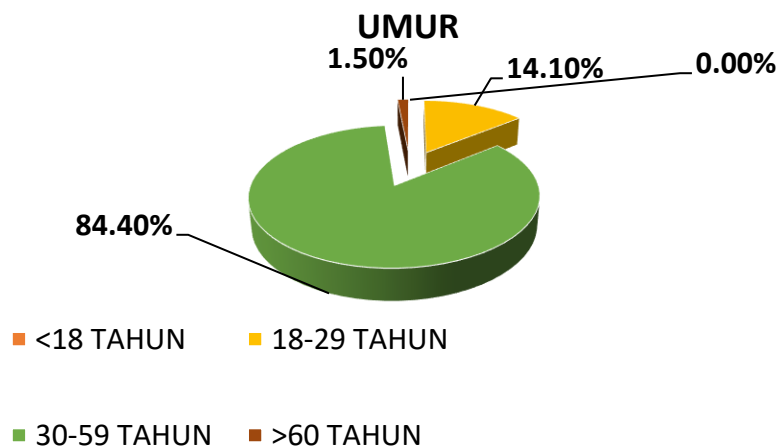
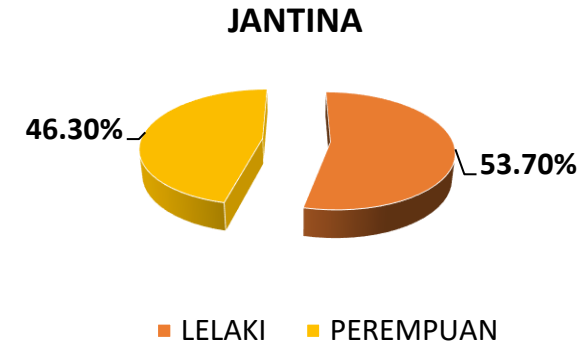
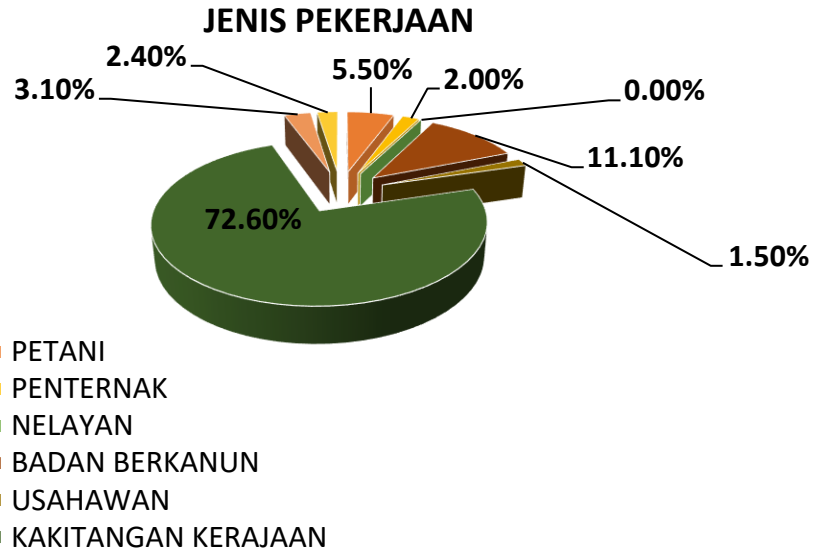
Kajian ini dilaksanakan secara atas talian (*online*) melalui pautan *Google Form*.

JUMLAH RESPONDEN



Seramai **786** orang responden telah memberi maklumbalas bagi kajian kepuasan pelanggan KPKM yang telah dilaksanakan bermula 1 Januari hingga 14 Julai 2023.

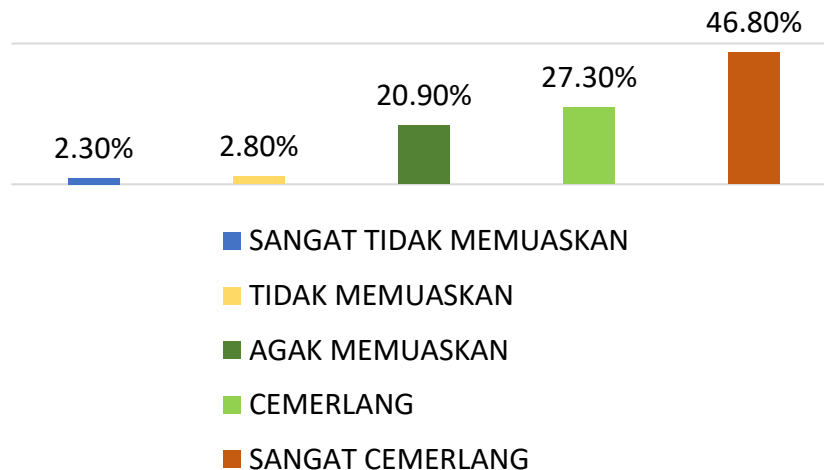
MAKLUMAT RESPONDEN



- Seramai 72.6% responden adalah terdiri daripada penjawat awam.
- Majoriti responden adalah lelaki dengan jumlah peratusan sebanyak 53.7%.
- 84.4 adalah terdiri daripada responden yang berusia lingkungan 30-59 tahun.

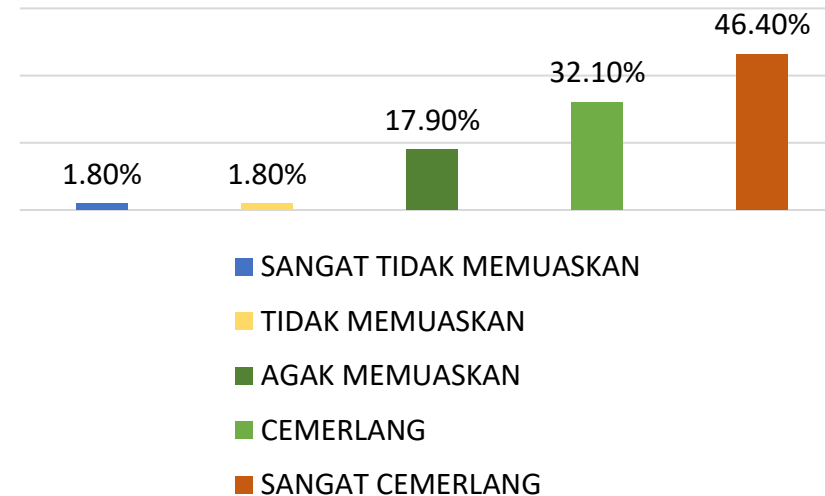
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN : PERSONAL

PEGAWAI/KAKITANGAN CEKAP DAN RESPONSIF DALAM MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN



Sebanyak 27.3% responden memberi maklumbalas yang cemerlang dan 46.8% sangat cemerlang, terhadap penyampaian perkhidmatan yang cekap dan responsif oleh pegawai dan kakitangan KPKM. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 74.1%.

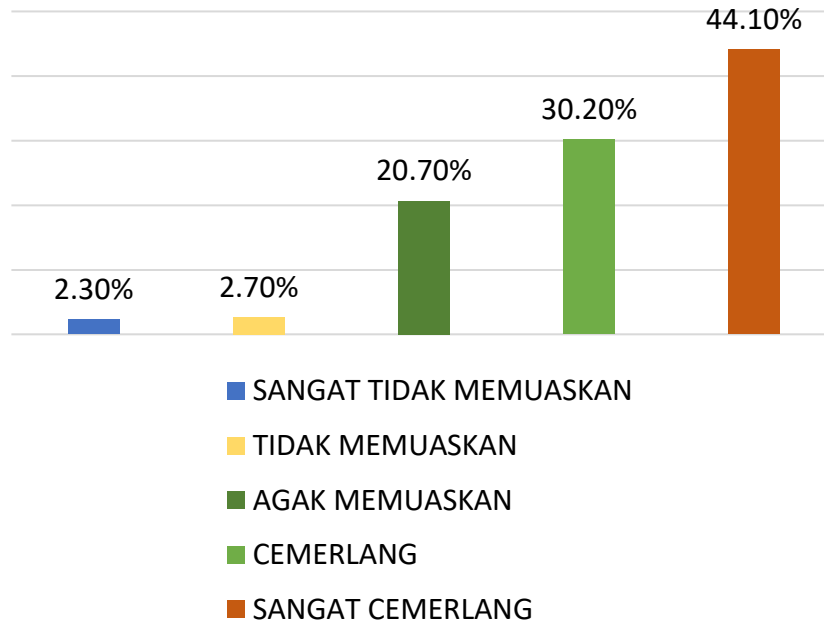
PEGAWAI BERSIFAT MESRA PELANGGAN, SOPAN DAN BERBUDI BAHASA



32.1% responden memberi maklumbalas cemerlang dan 46.4% sangat cemerlang terhadap layanan bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa oleh pegawai KPKM. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 78.5%.

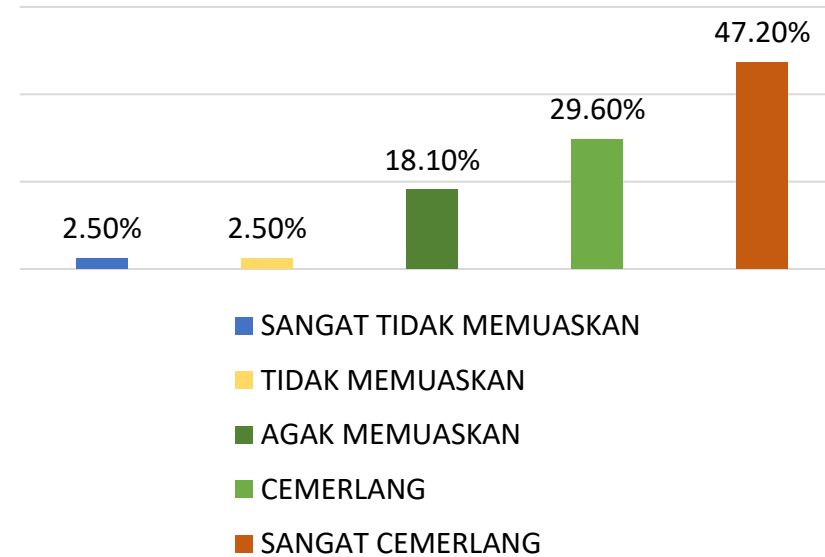
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN : PERSONAL

LAYANAN ADIL DAN SAKSAMA



Sebanyak 30.2% responden memberi maklumbalas yang cemerlang, manakala 44.1% sangat cemerlang terhadap layanan adil dan saksama yang diberikan oleh pegawai KPKM, jumlah bagi kedua-duanya adalah 74.3%.

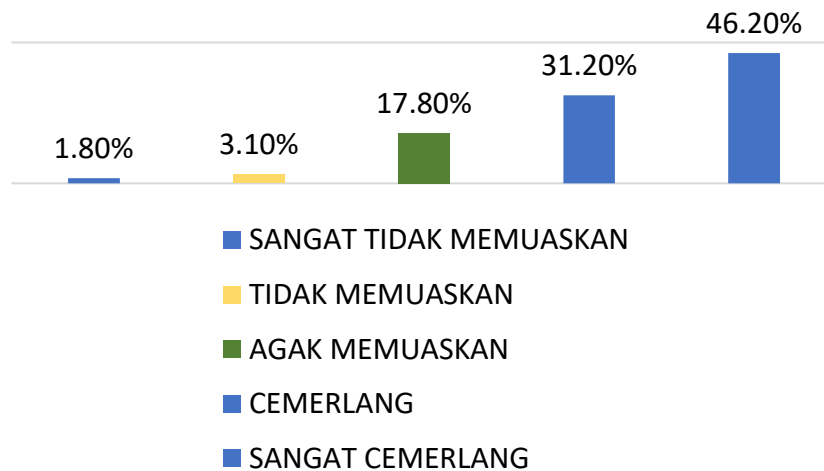
PEGAWAI MEMPUNYAI PENGETAHUAN DAN KEMAHIRAN



29.6% responden memberi maklumbalas cemerlang terhadap pengetahuan dan kemahiran pegawai/kakitangan KPKM manakala 47.2% adalah di tahap kepuasan yang sangat cemerlang. Jumlah penilaian adalah 76.8%.

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN : PERSONAL

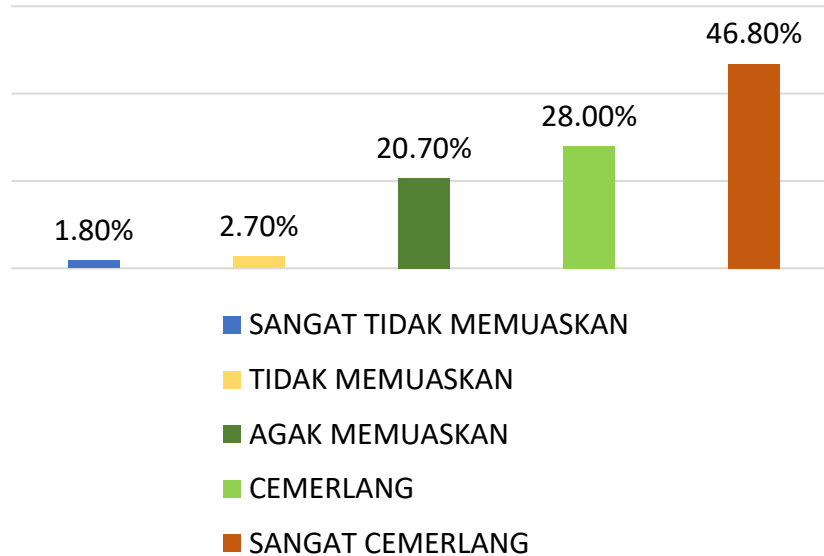
PEGAWAI DAPAT MENYAMPAIKAN MAKLUMAT DENGAN BAIK



Sebanyak 31.2% responden memberi maklumbalas yang cemerlang manakala 46.2% sangat cemerlang bagi penilaian pegawai KPKM menyampaikan maklumat dengan baik. Menjadikan jumlah bagi kedua-duanya sebanyak 77.4%.

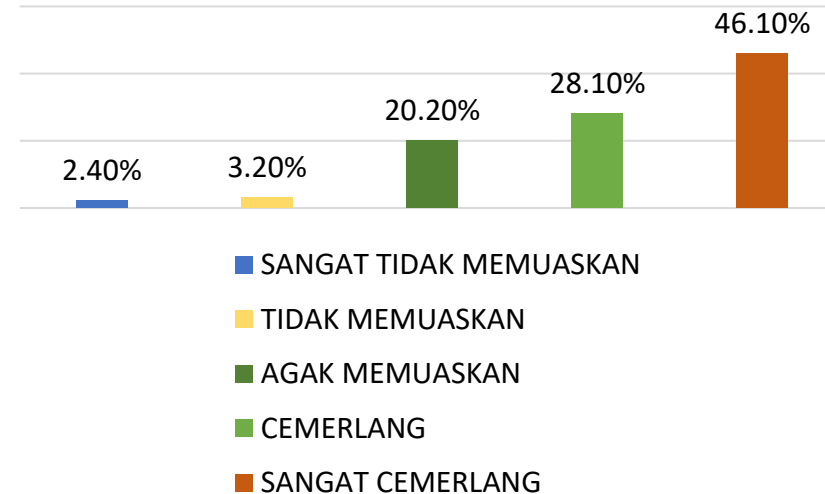
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN : PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN

ARAHAN, PANDUAN DAN PROSEDUR DIFAHAMI



Sebanyak 28% responden memberi maklumbalas yang cemerlang dan 46.8% sangat cemerlang, terhadap arahan, panduan dan prosedur keseluruhan pegawai dan kakitangan KPKM mudah difahami. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 74.8%.

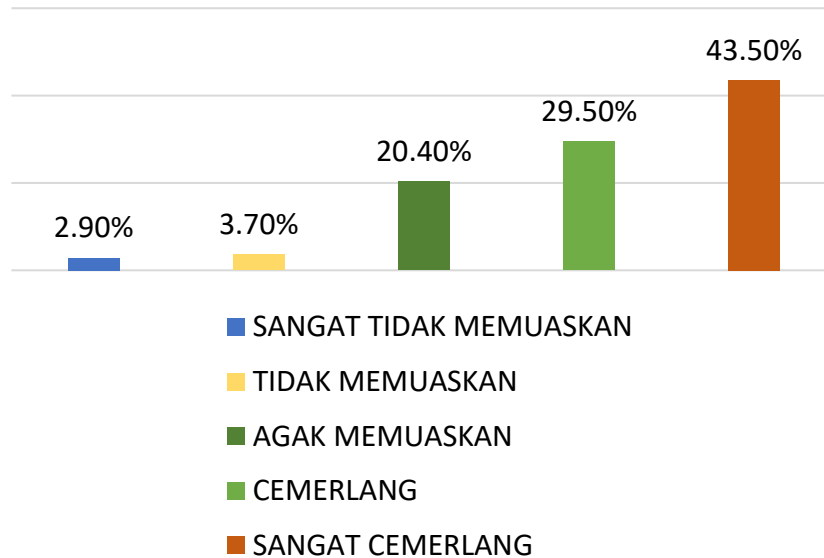
PERKHIDMATAN MENGIKUT ARAHAN/PANDUAN/PIAGAM PELANGGAN



28.1% responden memberi maklumbalas cemerlang dan 46.1% sangat cemerlang terhadap perkhidmatan arahan/panduan/piagam pelanggan oleh pegawai KPKM. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 74.2%.

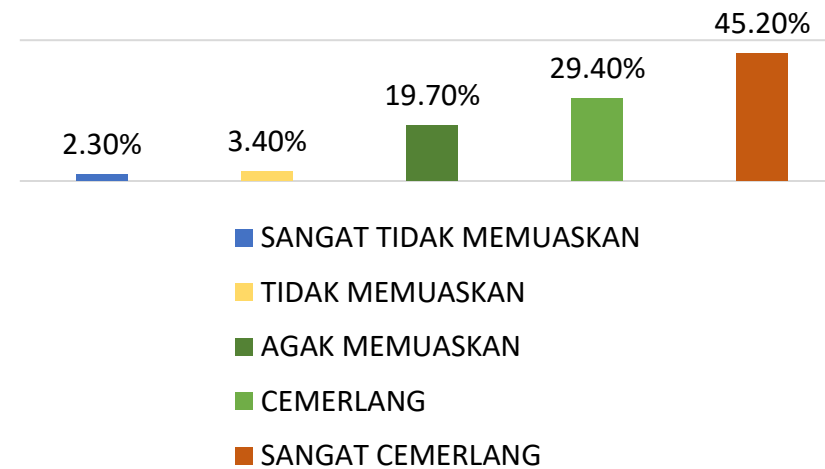
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN : PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN

JABATAN AGENSI MUDAH DIHUBUNGI



Sebanyak 29.5% responden memberi maklumbalas yang cemerlang, manakala 43.5% sangat cemerlang terhadap kebolehubungan jabatan/agensi yang KPKM, jumlah bagi kedua-duanya adalah 73%.

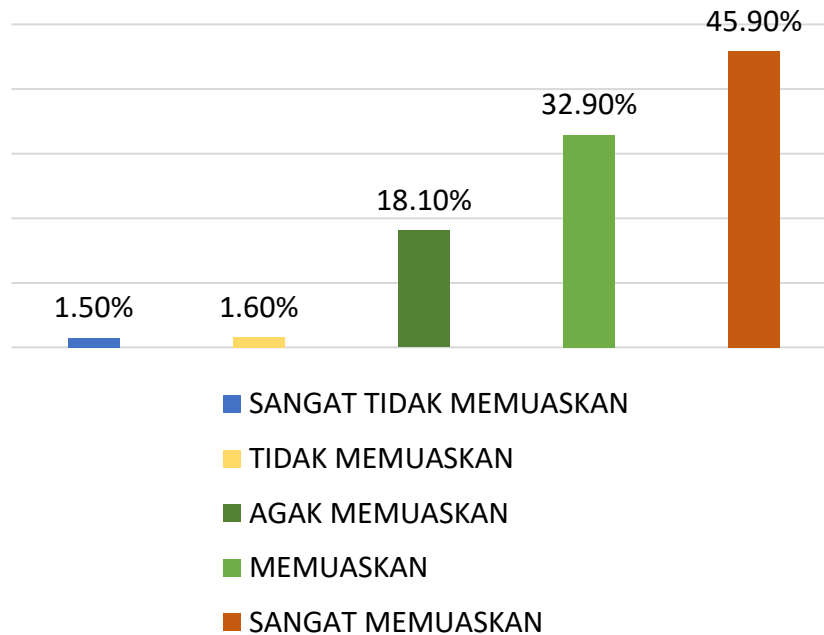
MAKLUMAT MELALUI MEDIA SOSIAL/BERSEMUKA KONSISTEN DAN DIYAKINI



29.4% responden memberi maklumbalas cemerlang terhadap pengetahuan dan kemahiran pegawai/kakitangan KPKM manakala 45.2% adalah di tahap kepuasan yang sangat cemerlang. Jumlah penilaian adalah 74.6%.

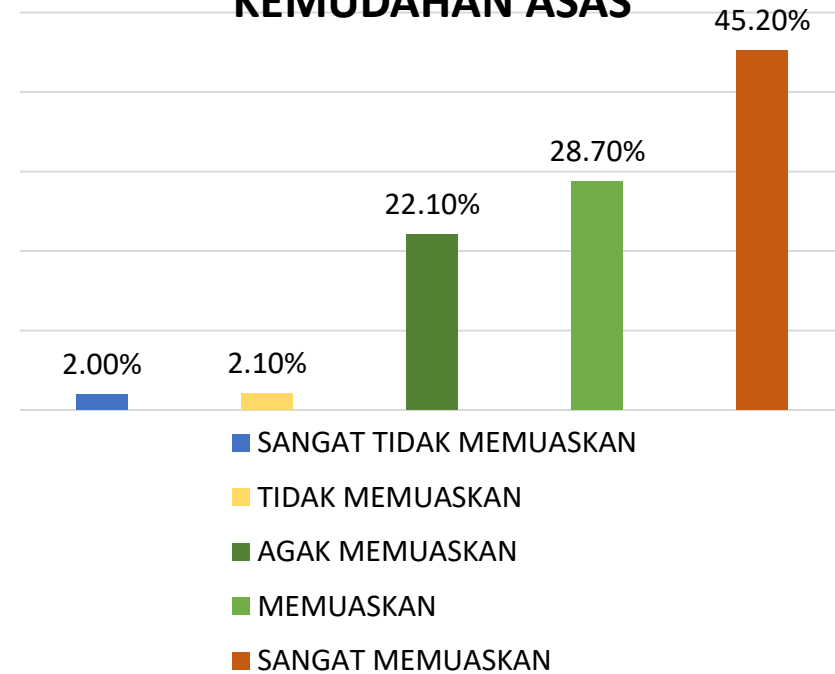
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN BERSEMUKA

PERSEKITARAN YANG BERSIH



Sebanyak 32.9% responden memberi maklumbalas yang memuaskan, manakala 45.9% lagi berpendapat persekitaran yang ada di kementerian ini berada di tahap yang sangat memuaskan. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 78.8%

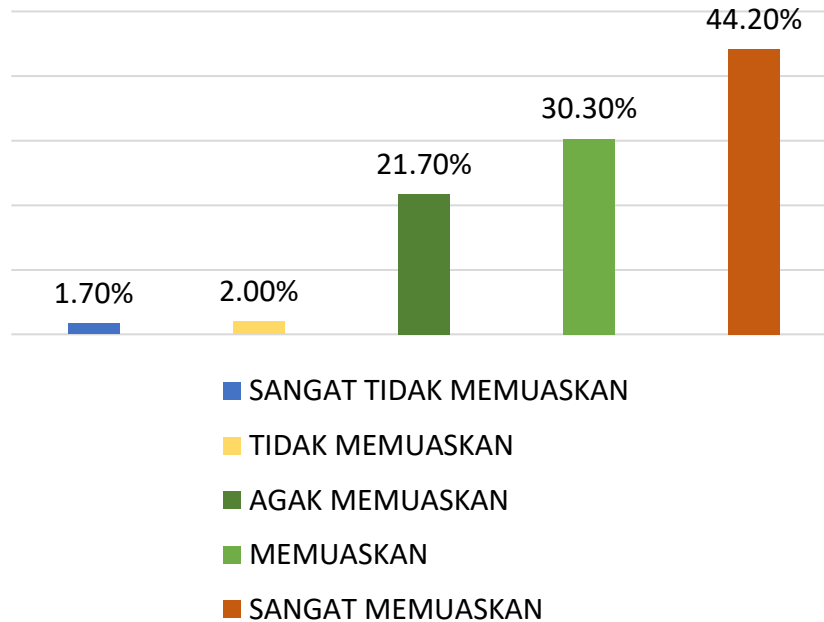
KEMUDAHAN ASAS



45.2% responden berpuas hati dengan kemudahan kondusif yang diberikan oleh pegawai di Jabatan / Agensi KPKM manakala 28.7% lagi memberi maklumbalas yang sangat memuaskan. Jumlah bagi penilaian ini adalah 73.9%.

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN BERSEMUKA

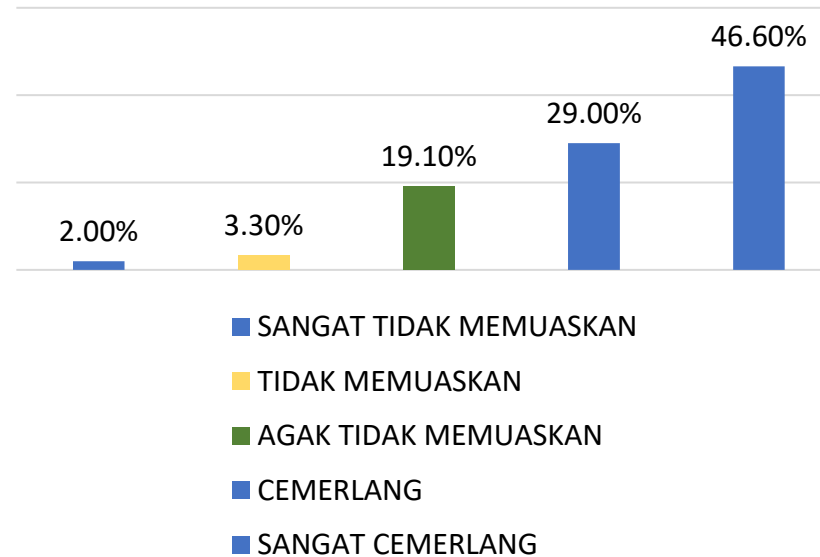
PETUNJUK ARAH



Sebanyak 30.3% responden memberi maklumbalas yang memuaskan, manakala 44.2% lagi berpendapat persekitaran yang ada di kementerian ini berada di tahap yang sangat memuaskan. Jumlah bagi penilaian ini adalah sebanyak 74.5%

PRESTASI KESELURUHAN

TAHAP KEPUASAN SECARA KESELURUHAN









29% responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh KPKM manakala 46.6% responden yang berurusan dengan kementerian ini menunjukkan perkhidmatan yang diberikan adalah di tahap yang sangat cemerlang. Secara keseluruhannya, kumulatif bagi tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di Kementerian ini mencapai sebanyak **75.6%**.

CADANGAN / PENAMBAHBAIKAN

- 🧑 Menyediakan pegawai yang cemerlang dan melatih lebih ramai kakitangan yang bertanggungjawab di bawahnya.
- 🧑 Membuat soal selidik dengan petani dan mendapatkan penilaian yang benar bagi perkhidmatan pegawai pertanian, sebelum mereka diberi kenaikan pangkat. Ini untuk memastikan pegawai pertanian di peringkat atas adalah yang benar – benar memahami tugas dan skop kerja mereka, serta mampu memberi perkhidmatan yang terbaik kepada Jabatan dan pemain industri dibawahnya.
- 🧑 Mempergiatkan pembangunan usahawan dalam bidang pertanian.
- 🧑 Perlu lebih mesra pelanggan dan sentiasa senyum.
- 🧑 Meningkatkan hebahan berkaitan program Kementerian/jabatan/agensi.
- 🧑 Penambahbaikan terhadap sistem perbekalan stok barang makanan asas, keselamatan makanan dan kestabilan harga yang konsisten.

CADANGAN / PENAMBAHBAIKAN

-  Pegawai yang ditugaskan di lapangan menyampaikan maklumat yang tepat berkaitan bantuan atau peruntukan bagi tujuan pertanian.
-  Menempatkan Pegawai Pertanian yang komited dan berkemahiran serta bersesuaian dengan skop jawatan.
-  Memberikan sokongan dan galakan anak muda untuk menceburi bidang pertanian.
-  Merakyatkan KPKM.
-  Menambahbaik dan memperbanyakkan jentera pertanian baru disemua pusat pertanian.
-  Memperincikan pelan perancangan untuk memajukan industri bijirin negara supaya harga makanan ternakan dan harga barang - barang harian lain dapat diturunkan.

TERIMA KASIH