



KEMENTERIAN KESIHATAN MALYSIA  
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN  
– PENJAWAT AWAM



CERTIFIED TO ISO 9001:2008  
CERT. NO.: AR 4783

Tuan/Puan sedia maklum, Bahagian Pengurusan Latihan (BPL) dan semua Institusi Latihan KKM (ILKKM) telah memperolehi pensijilan MS ISO 9001-2008 yang merupakan salah satu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). Selaras dengan itu, Unit Pengurusan Dasar Korporat (PDK) sedang berusaha untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan melalui kajian kepuasan di kalangan Penjawat Awam di BPL dan di ILKKM.

Tujuan soal selidik:

1. Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan.
2. Mengukur tahap prestasi perkhidmatan.
3. Mengambil langkah-langkah penambahbaikan jika perlu bagi memperbaiki kelemahan.
4. Memenuhi keperluan MS ISO 9001:2008

Tuan/Puan diharap dapat menjawab soalan yang berkaitan dengan pelbagai aspek untuk dinilai oleh anda. Kerjasama anda untuk menjawab soalan yang diberikan, diucapkan berbilang terima kasih.

**Arahan:** Sila nilaikan perkhidmatan yang anda terima dengan mengisi nombor skala seperti dalam 'table' didalam kotak akan jawapan yang paling sesuai untuk setiap perkara yang dinyatakan di bawah berdasarkan kepada skala di bawah. Biarkan kosong jika anda tidak dapat membuat penilaian pada perkhidmatan di pejabat/ unit yang tidak berkaitan dengan anda.

Berdasarkan kepada kenyataan berikut, sila nyatakan tanggapan anda terhadap soalan tersebut	1	2	3	4	5
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sederhana	Setuju	Sangat Setuju

**A KEFAHAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)**

1. SPK adalah untuk memenuhi kehendak pelanggan dan memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan adalah berkualiti.
2. Pengurusan kualiti adalah fungsi pengurusan bagi menentukan dan melaksanakan dasar kualiti.
3. Sistem kualiti adalah struktur organisasi yang bertanggungjawab kepada prosedur-prosedur dan sumber-sumber bagi pelaksanaan SPK.
4. Sistem Pengurusan Berkualiti adalah penting kerana ia akan menjimatkan kos dan menunjukkan reputasi yang baik.
5. Prinsip pengurusan kualiti adalah kepimpinan, pendekatan proses dan penglibatan anggota organisasi.
6. Anggota tidak dibenarkan membuat salinan kepada mana-mana dokumen kerana dokumen tersebut adalah dokumen kawalan.
7. Peranan anggota BPL dan ILKKM adalah memastikan fail dan dokumen disenggara, mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca.

**B . BAHAGIAN PENTADBIRAN AM**

1. Kesselesaian di tempat kerja adalah memuaskan.
2. Keselamatan tempat kerja terjamin.
3. Kemudahan peralatan pejabat dan sokongan mencukupi.
4. Ruang rehat yang selesa.
5. Berpuas hati dengan persekitaran tempat kerja.

6. Maklumat yang disediakan mencukupi.
7. Pandu arah adalah jelas dan mencukupi.
8. Maklumat mudah diperolehi.
9. Perkhidmatan kaunter adalah berkesan.
10. Tindakan segera terhadap aduan.
11. Latihan yang diberikan mencukupi/bersesuaian.
12. Komunikasi dengan BPL / ILKMM adalah memuaskan.
13. Senang mendapat kerjasama dari rakan sekerja.
14. Senang mendapat kerjasama daripada pegawai di unit/ cawangan/ program/ jabatan lain.
15. Mendapat penghargaan dan berpuas hati dengan penghargaan atas kerja dan sumbangan yang diberi oleh Pegawai Atasan.
16. Mendapat galakan yang memberangsangkan daripada Pegawai Atasan untuk menyumbangkan idea-idea baru.
17. Senang mendapat kerjasama daripada Pegawai Atasan.
18. Fail-fail / Fail pelatih disimpan secara bersistem.
19. Rekod-rekod pelatih dan penjawat awam sentiasa dikemaskini.
20. Kemudahan pembelajaran sentiasa dipantau (ILKMM sahaja).

**C. KEMUDAHAN FIZIKAL**

1. Kemudahan ruang pejabat/tempat kerja\* yang selesa.
2. Berpuashati dengan kemudahan pengangkutan (kereta jabatan) yang disediakan.
3. Komunikasi dalaman seperti e-mail, papan kenyataan, memo dan edaran pekeliling-pekeliling yang efisien.
4. Pandu arah mengenai pintu laluan keluar sewaktu kecemasan jelas dan mencukupi.

**D. KEPUASAN BEKERJA**

1. Saya rasa kehabisan tenaga selepas waktu bekerja.
2. Bekerja bersama orang lain sepanjang hari memberi ketegangan kepada saya.
3. Semenjak menjawat tugas ini, saya menjadi tidak peduli terhadap perasaan orang lain.
4. Saya sebenarnya tidak peduli apa-apa yang berlaku pada rakan sekerja.
5. Saya dapat menyelesaikan masalah pejabat dengan efektif.
6. Saya mudah mewujudkan suasana yang tenang atas perkhidmatan saya kepada orang lain.
7. Dengan amat tenang, saya menghadapi masalah emosi dalam pekerjaan saya.

**Cadangan:**

Sila berikan lain-lain cadangan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan dan kepuasan kerja anda.

---



---

**Terima Kasih Atas Kerjasama Anda**