

LAPORAN *PROJECT LESSONS LEARNED* (PLL)

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



SEPTEMBER 2021

JKR WP PUTRAJAYA

Disediakan oleh: Bahagian Bangunan Kerajaan 3



ISI KANDUNGAN

1.0 RINGKASAN EKSEKUTIF	2
2.0 PENGENALAN	3
3.0 BUTIRAN BORANG CSS	4
3.1 BORANG CSS (HARDCOPY)	3
3.2 BORANG CSS (GOOGLE FORM)	4
4.0 SESI BENGKEL <i>PLL</i> 2021	6
4.1 <i>PROJECT LESSON LEARNED (PLL)</i>	6
5.0 KESIMPULAN	10

I.0 RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan ini adalah disediakan bertujuan untuk mendokumentasikan “Lesson Learned” bagi Metodologi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi kontrak Pengurusan Fasilitas Bangunan yang dilaksanakan oleh Bahagian Bangunan Kerajaan 3, JKR WP Putrajaya. Disamping itu, laporan ini juga dapat mengupas elemen positif yang boleh dicontohi dan elemen negatif yang boleh diambil iktibar dan diperbaiki pada masa akan datang.

Kajian kepuasan pelanggan merupakan satu kaedah yang berkesan bagi mengukur tahap keberkesanan perkhidmatan yang disampaikan. Selain itu, ia merupakan kaedah pengukuran yang efektif untuk menilai mutu perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi itu sama ada dapat dilaksanakan dengan baik atau melebihi jangkaan pelanggan. Justeru, ia dilihat sebagai penunjuk prestasi utama dalam sesebuah organisasi atau pasukan dalam memastikan perkhidmatan yang disampaikan akan dapat diperbaiki dari semasa ke semasa.

Di dalam laporan ini, terdapat beberapa yang akan dinilai iaitu:

1. What was supposed to happen?
2. What actually happened?
3. Why did it happen?
4. What are the consequences?
5. What are the key lessons?
6. Suggestions for action

Berdasarkan tinjauan kaji selidik yang dibuat dan maklumbalas diterima semasa sesi bengkel penyediaan laporan lessons learned yang diadakan pada 1 hingga 2 September 2021, beberapa amalan terbaik dalam kaedah metodologi kajian kepuasan pelanggan telah dikenalpasti. Setelah analisa dijalankan, terdapat juga beberapa aspek yang perlu penambahbaikan dalam melaksanakan projek ini.

2.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan (CSS) ini dijalankan bagi memenuhi salah satu syarat yang terdapat dalam Key Performance Index (KPI) bagi kontrak Pengurusan Fasilitas. Kaedah ini berkesan bagi mengukur tahap keberkesanan perkhidmatan yang disampaikan. Namun yang demikian, penularan wabak pandemik COVID-19 memberi kesan terhadap keberkesanan CSS secara menyeluruh.

Susulan inisiatif kerajaan melalui Pelan Pemulihan Negara (PPN) yang diumumkan oleh kerajaan, kajian kepuasan pelanggan melalui kaedah lama yang dipraktikkan iaitu pengedaran borang kaji selidik kepuasan pelanggan secara bersemuka tidak lagi wajar untuk digunakan secara efektif. Hal demikian adalah kerana terdapat had bilangan kakitangan kerajaan untuk bekerja sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dilaksanakan serta membuka peluang terhadap kebarangkalian wabak COVID-19 tersebar secara meluas.

Skala tahap keberkesanan masih menggunakan teknik yang ditetapkan dalam kontrak. Justeru, teknik linear scale digunakan dalam Borang CSS bagi menggambarkan tahap keberkesanan tersebut.

SKALA TAHAP KEPUASAN							
	1	2	3	4	5	6	7
Sangat Lemah	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
							Cemerlang

Gambarajah 1: Skala Tahap Kepuasan dalam Borang CSS

3.1 BORANG CSS (HARDCOPY)

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN	No. Dokumen : JKR/PK(P)-11-6 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 13/21
--	--	--

BAHAGIAN C : PENILAIAN PENGURUSAN PENYENGKARAAN

Arahan:
 Sila bulatkan pada angka yang disediakan bagi menggambarkan Tahap Kepuasan hati anda terhadap pernyataan yang diberikan. JIKA anda tidak terlibat dalam pernyataan tersebut, sila tandakan TB (tidak BERKENAAN).

Perlu diisi oleh pegawai JKR / Penyelia Perkhidmatan / Kontraktor										
1. No DPA <i>(Disisi oleh JKR)</i>										
2. Nama / Alamat Aset <i>(Disisi oleh JKR)</i>	☐ 1 Kontrak Berkala (Facility Management) ☐ 2 Kontrak Berkala (Operation & Maintenance) ☐ 3 Dalam (Tenaga Jabatan) ☐ 4 Dalam (Secara Lantikan Kontraktor)									

**7(c). FASA OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASSET-ASET BANGUNAN
(KEPADA PENGGUNA)**

Perlu diisi oleh Pelanggan (Agensi Pelanggan)										
PERNYATAAN										SKALA PENGUKURAN
1.	Bagaimanakah anda menilai perkhidmatan berikut dari segi kecekapan dan keberkesanan?	Sangat Lemas	Tahap Prestasi →	Cemerlang						
i.	Sistem Penyaman Udara	1	2	3	4	5	6	7	TB	
ii.	Sistem Life/Eskalator	1	2	3	4	5	6	7	TB	
iii.	Sistem Pencegahan Kebakaran	1	2	3	4	5	6	7	TB	
iv.	Sistem Bekalan Air	1	2	3	4	5	6	7	TB	
v.	Sistem Elektrik	1	2	3	4	5	6	7	TB	
vi.	Sistem Telefon & Saraya	1	2	3	4	5	6	7	TB	
vii.	Sistem ICT/Internet	1	2	3	4	5	6	7	TB	
viii.	Struktur, Pemasangan dan Kemasan Dalam Bangunan	1	2	3	4	5	6	7	TB	
ix.	Luar Bangunan (Jalan, Longkang dsb)	1	2	3	4	5	6	7	TB	
x.	Perkhidmatan									
a.	Pencucian & Kbersihan-Tandas	1	2	3	4	5	6	7	TB	
b.	Kbersihan Ruang Pejabat	1	2	3	4	5	6	7	TB	
c.	Lanskap	1	2	3	4	5	6	7	TB	
d.	Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak	1	2	3	4	5	6	7	TB	
e.	Kawalan Kecekapan	1	2	3	4	5	6	7	TB	

@ HAKCIPTA,JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR ADUAN DAN KEPUASAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6 No. Keluaran : 05 No. Pindaan : 00 Tarikh : 1 Jun 2017 Muka Surat : 14 / 21
--	--	--

PERNYATAAN	SKALA PENGUKURAN
2. Bagaimanakah anda menilai perkara berikut dari segi perkhidmatan yang diberikan?	Tahap Kepuasan Hati Amat Tidak Puas Hati → Amat Puas Hati
i. Khidmat Bantuan/ Penerangan terhadap sesuatu aduan/ isu/ masalah	1234567 TB
ii. Mesra pelanggan	1234567 TB
iii. Kerjasama kakitangan	1234567 TB
iv. Ketepatan masa	1234567 TB
v. Kualiti kerja pembaikan	1234567 TB
Jika anda mempunyai pandangan atau cadangan bagi membantu memperbaiki mutu perkhidmatan JKR, sila kemukakan dibawah :	

 HAKCIPTA JKR MALAYSIA

DOKUMEN TERKAWAL

Gambarajah 2: Contoh Borang CSS (*hardcopy*) dalam Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

3.2 BORANG CSS (GOOGLE FORM)

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PENYELENGGARAAN BANGUNAN : KENANGA LESTARI SDN BHD
HOUSEKEEPING & PEST CONTROL : SINAR JERNIH SDN BHD

Makluman : Bagi markah 5 dan ke bawah, pihak kami akan berjumpa pihak tuan/puan bagi memberikan justifikasi terhadap masalah tersebut.

1. Bagaimanakah anda menilai perkhidmatan berikut dari segi kecekapan dan keberkesanan?

I. Sistem Penyaman Udara *

1 2 3 4 5 6 7

II. Sistem Lif/Eskalator *

1 2 3 4 5 6 7

III. Sistem Pencegah Kebakaran *

1 2 3 4 5 6 7

IV. Sistem Bekalan Air *

1 2 3 4 5 6 7

X. Perkhidmatan :

a. Pencucian & Kebersihan Tandas *

1 2 3 4 5 6 7

b. Kebersihan Ruang Pejabat *

1 2 3 4 5 6 7

c. Lanskap *

1 2 3 4 5 6 7

d. Kawalan Serangga dan Makhluk Perosak *

1 2 3 4 5 6 7

i) Khidmat bantuan/penerangan terhadap sesuatu aduan/isu/masalah *

1 2 3 4 5 6 7

ii) Mesra Pelanggan *

1 2 3 4 5 6 7

iii) Kerjasama Kakitangan *

1 2 3 4 5 6 7

iv. Ketepatan Masa *

1 2 3 4 5 6 7

v. Kualiti Kerja Pembinaan *

1 2 3 4 5 6 7

**Gambarajah 3: Contoh Borang CSS
(Google Form)**

Bengkel PLL telah diadakan pada 1-2 September 2021 secara *hybrid* bertempat di JKR WP Putrajaya. Peserta yang terlibat dalam pengumpulan maklumat bagi *Projek Lesson Learned*

4.0 SESI BENGKEL PLL 2021

6

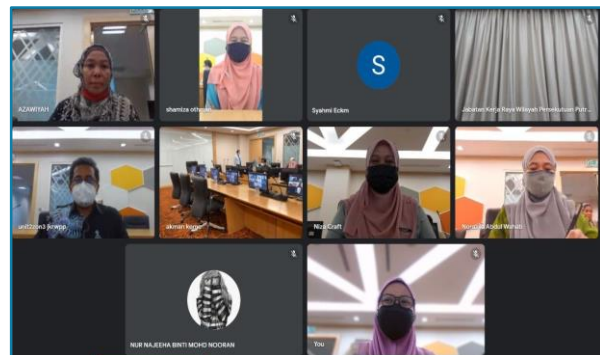
(PLL) ini adalah terdiri daripada pegawai Bahagian Bangunan Kerajaan 3, JKR WPP iaitu :

BIL.	NAMA	JAWATAN
1	Ir. Asha'ari bin Hj. Hasan	Jurutera Penguasa Elektrik Kanan (J54)
2	Ir. Asriful Nazman bin Ithnin	Jurutera Penguasa Mekanikal (J52)
3	Pn. Yusnizah binti Mohd Kusnin	Jurutera Awan Kanan (J48)
4	Pn. Norazila binti Abdul Wahab	Jurutera Awan Kanan (J48)
5	Ir. Noor Shamiza binti Othman	Jurutera Awam (J44)
6	Pn. Nuryasmin binti Sufian	Jurutera Awam (J44)
7	En. Marwan bin Mohamad	Jurutera Elektrik (J44)
8	En. Pua Zi Rui	Jurutera Mekanikal (J41)
9	En. Wan Mohd Khalis bin Wan Mohamed	Jurutera Elektrik (J41)
10	En. Sophian bin Abdul Majid	Pen. Jurutera Mekanikal Gred (J36)

Nama Fasilitator:

1. Sr. Dr. Khairil Hizar Md Khuzaimah
2. Mohammad Syahmi Bin Abdullah

**Gambarajah 4: Sesi Bengkel PLL di JKR
WP Putrajaya 2021**



4.1 PROJECT LESSON LEARNED (PLL)

1. Pegawai kurang beri Kerjasama untuk mengisi borang CSS yang diedarkan.

What was supposed to happen? <i>Apakah yang sepatutnya berlaku?</i>	What actually happened? <i>Apakah yang sebenarnya berlaku?</i>	Why did it happen? <i>Kenapakah ianya berlaku?</i>	What are the consequences? <i>Apakah kesannya?</i>	What are the key lessons? <i>Apakah pembelajaran yang diperolehi?</i>	Suggestions for action <i>Cadangan tindakan</i>
•Pegawai (Responden) yang dipilih mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan.	•Pegawai kurang memberi kerjasama untuk mengisi borang CSS yang diedarkan.	•Pegawai tidak memahami soalan. •Pegawai enggan mendedahkan maklumat peribadi dalam borang. •Pegawai merasakan tiada kaitan dengan kontrak. •Pegawai melengahkan pengisian borang CSS.	•Bilangan responden yang kurang daripada sasaran. •Data tidak mencukupi bagi menggambarkan keseluruhan prestasi kontraktor. •Tiada peningkatan prestasi kontraktor	•Pegawai (Responden) yang dipilih perlu mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan supaya data tersebut dapat dikumpulkan bagi tujuan penilaian prestasi kontraktor.	•Meningkatkan kesedaran pelanggan melalui: 1.Hebahan yang kerap 2.Agenda tetap dalam MBI di peringkat pelanggan 3.Bekerjasama bersama Bahagian Khidmat Pengurusan pihak pelanggan bertindak sebagai agen siaraya

2. Ketiadaan pegawai di pejabat atas alasan BDR atau outstation.

What was supposed to happen? <i>Apakah yang sepatutnya berlaku?</i>	What actually happened? <i>Apakah yang sebenarnya berlaku?</i>	Why did it happen? <i>Kenapakah ianya berlaku?</i>	What are the consequences? <i>Apakah kesannya?</i>	What are the key lessons? <i>Apakah pembelajaran yang diperolehi?</i>	Suggestions for action <i>Cadangan tindakan</i>
•Pegawai (Responden) yang dipilih mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan.	•Ketiadaan pegawai di pejabat atas alasan BDR atau outstation.	•Pegawai tiada di pejabat. 1.Arhan untuk BDR.	•Bilangan responden yang kurang daripada sasaran. •Data tidak mencukupi bagi menggambarkan keseluruhan prestasi kontraktor. •Tiada peningkatan prestasi kontraktor	•Pegawai (Responden) yang dipilih perlu mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan supaya data tersebut dapat dikumpulkan bagi tujuan penilaian prestasi kontraktor..	•Kaedah edaran dan pengisian borang ditambahbaik: - a.Google Form melalui link di emel dan whatsapp - b.Hebahan ulangan melalui emel dan group whatsapp pelanggan •Bekerjasama bersama Bahagian Khidmat Pengurusan pihak pelanggan bertindak sebagai agen siaraya

3. Pelanggan enggan mendedahkan maklumat peribadi dalam borang CSS.

What was supposed to happen? <i>Apakah yang sepatutnya berlaku?</i>	What actually happened? <i>Apakah yang sebenarnya berlaku?</i>	Why did it happen? <i>Kenapakah ianya berlaku?</i>	What are the consequences? <i>Apakah kesannya?</i>	What are the key lessons? <i>Apakah pembelajaran yang diperolehi?</i>	Suggestions for action <i>Cadangan tindakan</i>
•Pegawai (Responden) yang dipilih mengisi borang CSS yang diedarkan dengan lengkap beserta maklumat diri dan jabatan.	•Pelanggan enggan mendedahkan maklumat peribadi dalam borang CSS.	•Bimbang sekiranya markah yang diberi rendah, akan menyebabkan tindakan diambil ke atasnya walaupun telah diterangkan banyak kali bahawa tiada tindakan ke atas pegawai yang menjadi responden.	•Bilangan responden yang kurang daripada sasaran. •Data tidak mencukupi bagi menggambarkan keseluruhan prestasi kontraktor. •Tiada peningkatan prestasi kontraktor •Ketepatan dan integriti data diragui	•Pegawai (Responden) yang dipilih perlu mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan supaya data tersebut dapat dikumpulkan bagi tujuan penilaian prestasi kontraktor.	•Memaklumkan kepada pegawai melalui emel tujuan sebenar borang CSS adalah menilai prestasi kontraktor bukannya menilai responden. •Pernyataan "Maklumat diri responden adalah sulit" akan dimasukkan borang CSS

4. Bilangan borang CSS (hardcopy) yang dikembalikan kurang daripada bilangan yang diedarkan.

What was supposed to happen? <i>Apakah yang sepatutnya berlaku?</i>	What actually happened? <i>Apakah yang sebenarnya berlaku?</i>	Why did it happen? <i>Kenapakah ianya berlaku?</i>	What are the consequences? <i>Apakah kesannya?</i>	What are the key lessons? <i>Apakah pembelajaran yang diperolehi?</i>	Suggestions for action <i>Cadangan tindakan</i>
•Bilangan borang CSS (<i>hardcopy</i>) yang dikembalikan sepatutnya sama dengan bilangan borang yang diedarkan.	•Bilangan borang CSS (<i>hardcopy</i>) yang dikembalikan kurang daripada bilangan yang diedarkan.	•Pegawai menganggap individu lain akan mengambil tindakan terhadap perkara ini. •Pegawai merasakan tiada kaitan dengan kontrak. •Pegawai melengahkan pengisian borang CSS.	•Bilangan responden yang kurang daripada sasaran. •Data tidak mencukupi bagi menggambarkan keseluruhan prestasi kontraktor. •Tiada peningkatan prestasi kontraktor •Ketepatan dan integriti data diragui	•Pegawai (Responden) yang dipilih perlu mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan supaya data tersebut dapat dikumpulkan bagi tujuan penilaian prestasi kontraktor. •Menenalpasti satu kaedah alternatif yang lebih berkesan bagi tujuan pengedaran dan pengumpulan borang CSS.	•Bekerjasama bersama Bahagian Khidmat Pengurusan pihak pelanggan: 1. Pihak BKP bertindak selaku <i>one-stop-center</i>. 2. Pemantauan kaedah edaran dan pengisian dilaksanakan melalui penggunaan borang digital (<i>Google Form</i>) yang seragam dan dihebahkan melalui link di emel dan whatsapp.

5. Pegawai berpuas hati dengan servis dan rasa tidak perlu isi borang.

What was supposed to happen? <i>Apakah yang sepatutnya berlaku?</i>	What actually happened? <i>Apakah yang sebenarnya berlaku?</i>	Why did it happen? <i>Kenapakah ianya berlaku?</i>	What are the consequences? <i>Apakah kesannya?</i>	What are the key lessons? <i>Apakah pembelajaran yang diperolehi?</i>	Suggestions for action <i>Cadangan tindakan</i>
•Pegawai (Responden) yang dipilih mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan.	•Pegawai berpuas hati dengan servis dan rasa tidak perlu isi borang.	•Pegawai menganggap individu lain akan mengambil tindakan terhadap perkara ini.	•Bilangan responden yang kurang daripada sasaran. •Data tidak mencukupi bagi menggambarkan keseluruhan prestasi kontraktor. •Tiada peningkatan prestasi kontraktor •Ketepatan dan integriti data diragui	•Pegawai (Responden) yang dipilih perlu mengisi borang CSS yang diedarkan mengikut tempoh yang ditetapkan supaya data tersebut dapat dikumpulkan bagi tujuan penilaian prestasi kontraktor.	•Meningkatkan kesedaran pelanggan melalui: 1.Hebahan yang kerap 2.Agenda tetap dalam MBI di peringkat pelanggan 3.Bekerjasama bersama Bahagian Khidmat Pengurusan pihak pelanggan bertindak sebagai agen siaraya

5.0 KESIMPULAN

Berdasarkan analisa bagi pelaksanaan project Lesson Learnt Metodologi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi kontrak Pengurusan Fasiliti Bangunan yang dilaksanakan oleh Bahagian Bangunan Kerajaan 3, JKR WP Putrajaya terdapat beberapa penemuan yang boleh dijadikan iktibar dan panduan bagi penambahbaikan perlaksanaan projek pada masa akan datang.

Penemuan-penemuan tersebut adalah seperti berikut:

1. Meningkatkan kesedaran pelanggan melalui hebahan yang kerap dan menjadi agenda tetap dalam MBJ di peringkat pelanggan.
2. Bekerjasama bersama Bahagian Khidmat Pengurusan pihak pelanggan bertindak sebagai agen siaraya dan *one-stop-center*.
3. Memaklumkan kepada pegawai melalui emel tujuan sebenar borang CSS adalah menilai prestasi kontraktor bukannya menilai responden.
4. Pernyataan "Maklumat diri responden adalah sulit" akan dimasukkan borang CSS.
5. Pemantauan kaedah edaran dan pengisian dilaksanakan melalui penggunaan borang digital (*Google Form*) yang seragam dan dihebahkan melalui link di emel dan whatsapp.