



**LAPORAN SOAL SELIDIK  
KEPUASAN PELANGGAN 2009  
CAWANGAN KEJURUTERAAN ELEKTRIK**



# PENGENALAN

1. Borang soal selidik telah dihantar melalui email kepada semua ketua unit untuk dimaklumkan kepada staf bawahan masing-masing..
2. Tarikh akhir pengumpulan semula maklum balas soal selidik adalah sebelum atau 1 Julai 2009



# SKOP SOAL SELIDIK

- 1) Profil Pelanggan
- 2) Sikap & Nilai
- 3) Sistem, Prosedur & Amalan Kerja
- 4) Kemudahan Kerja & Fasiliti
- 5) Lain-lain



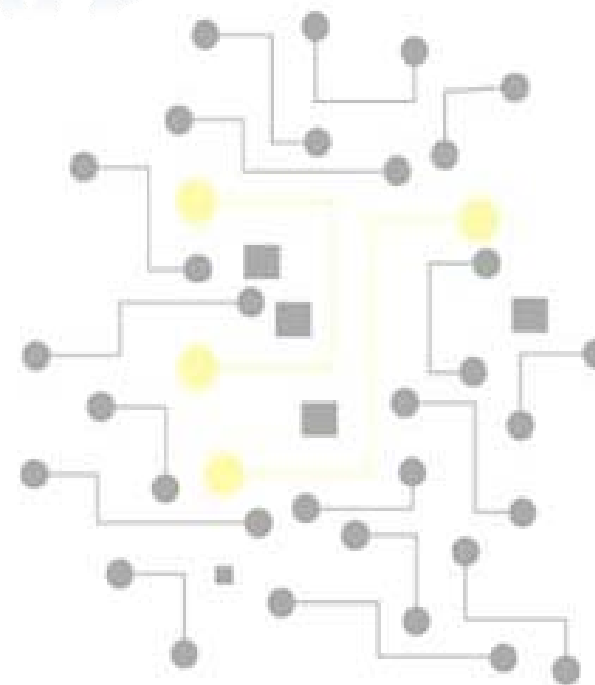
# PROFIL PELANGGAN

Dibahagikan kepada empat (4) kategori utama meliputi :

- a) Julat Umur
- b) Gred Jawatan
- c) Unit
- d) Tempoh Berkhidmat



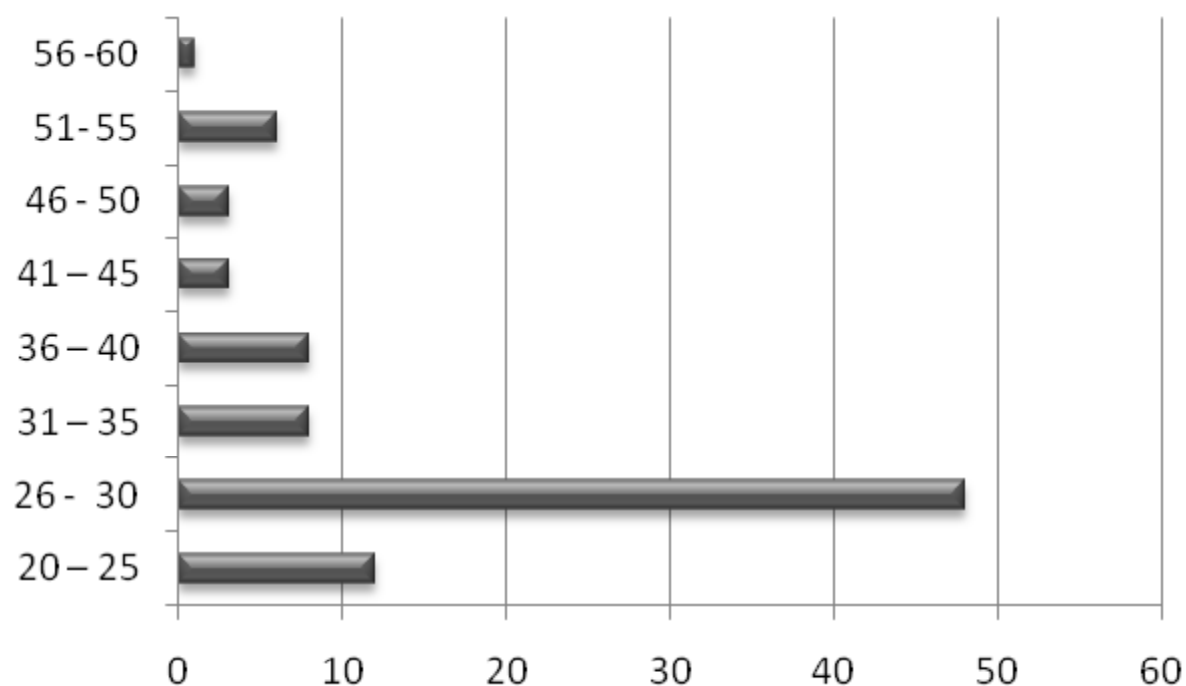
MAKLUMBALAS  
DITERIMA





# PROFIL PELANGGAN

## Julat Umur

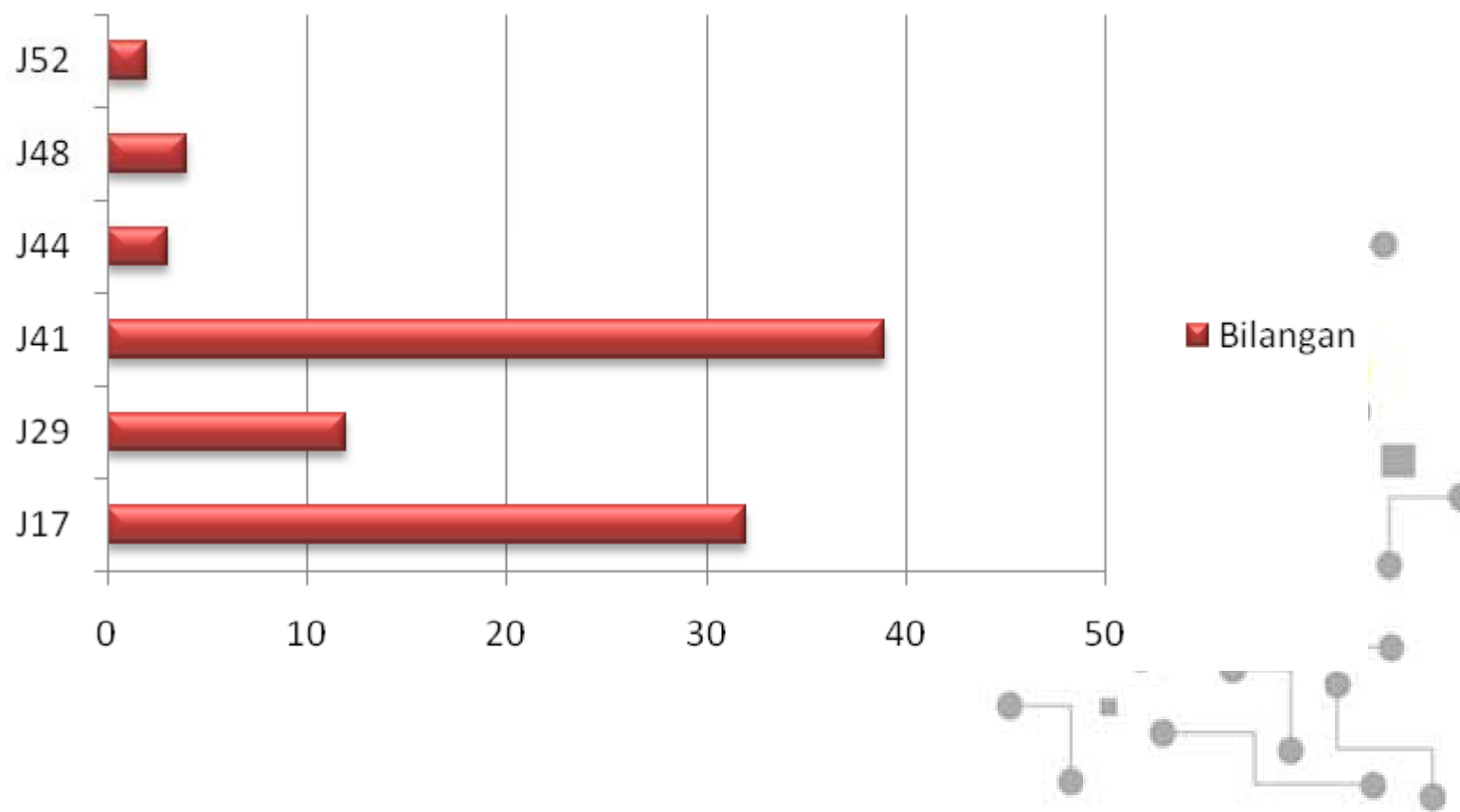


■ Bilangan



# PROFIL PELANGGAN

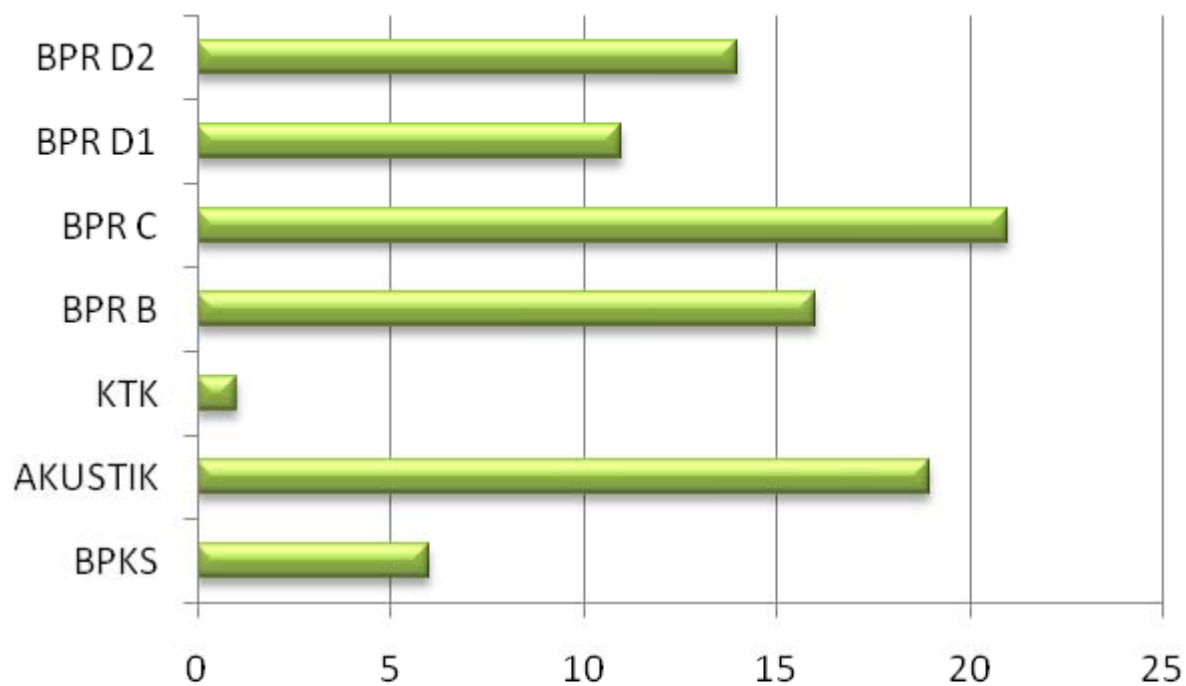
## Gred Jawatan



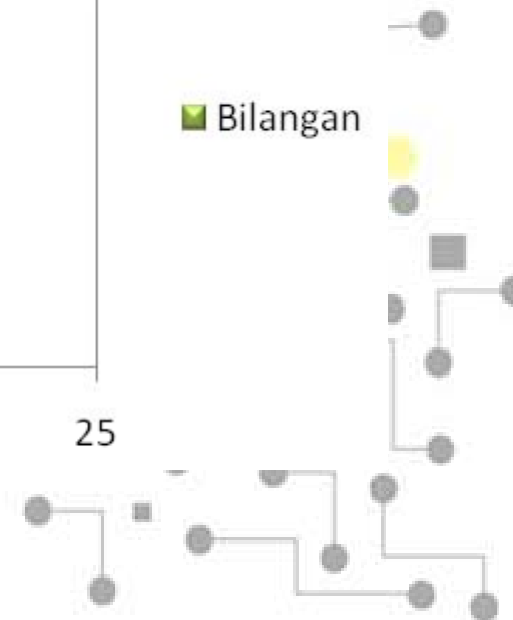


# PROFIL PELANGGAN

Unit



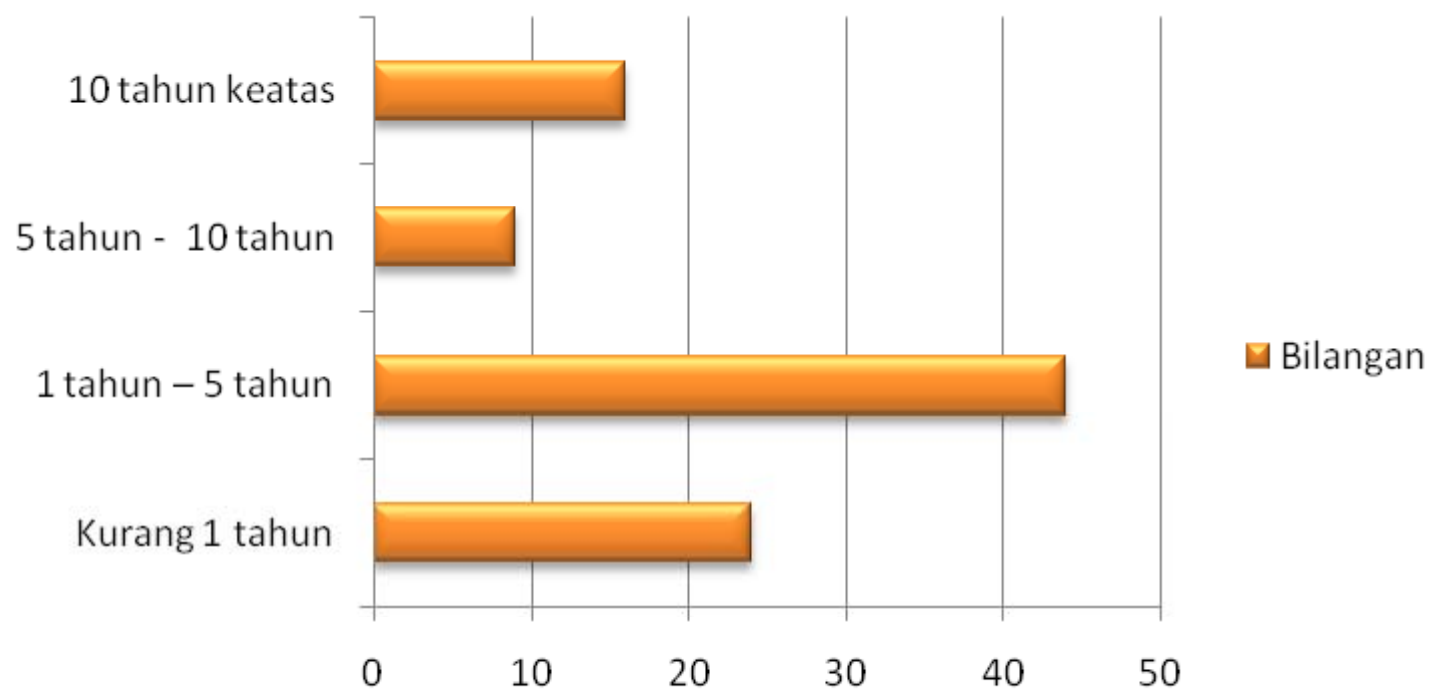
■ Bilangan





# PROFIL PELANGGAN

## Tempoh Perkhidmatan





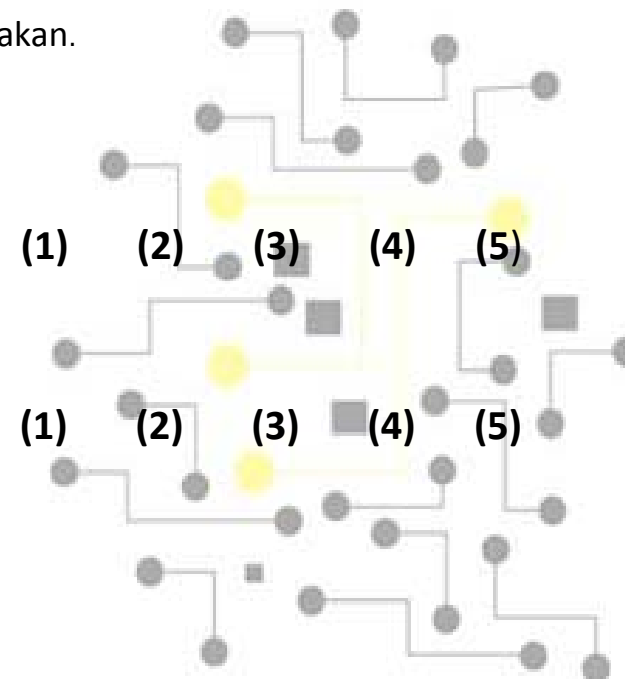
# SKALA PENILAIAN

| Sangat tidak setuju | Tidak setuju | Memuaskan | Setuju | Sangat setuju |
|---------------------|--------------|-----------|--------|---------------|
| 1                   | 2            | 3         | 4      | 5             |

Sila **BULATKAN** jawapan anda terhadap soalan yang dikemukakan.

Contoh:

- 1) Staf CKE mempunyai sikap & nilai yang positif yang mampu membina ke arah kemajuan diri.
- 2) Arahan kerja yang jelas dan pembahagian tugas Secara sistematik.





# SOALAN-SOALAN DIKEMUKAKAN

1) SKOP SIKAP & NILAI



Microsoft Office  
erPoint 97-2003 P

2) SKOP SISTEM, PROSEDUR & AMALAN KERJA



Microsoft Office  
erPoint 97-2003 P

3) SKOP KEMUDAHAN KERJA & FASILITI

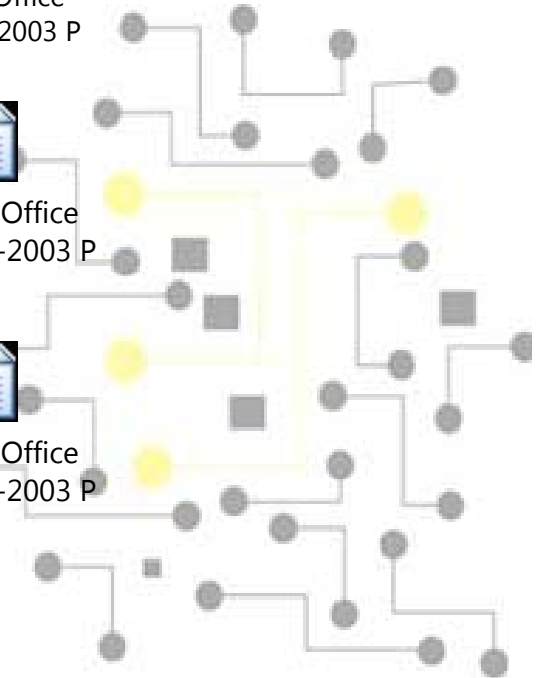


Microsoft Office  
erPoint 97-2003 P

4) SKOP LAIN-LAIN

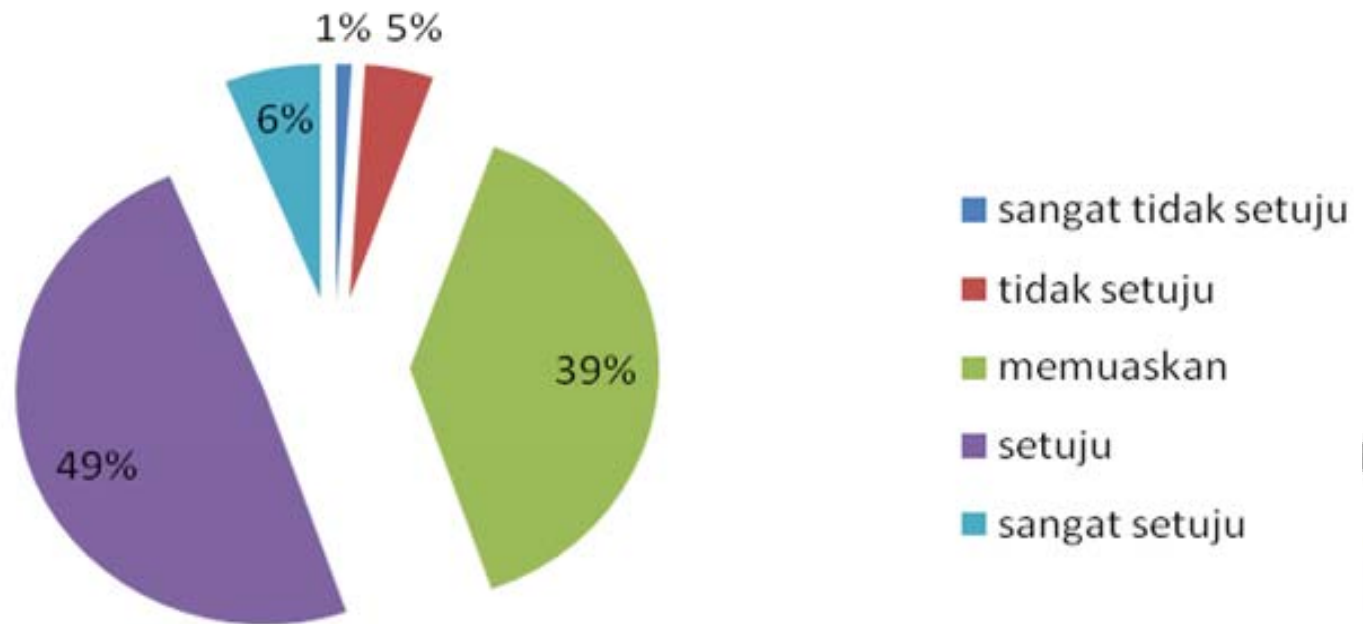


Microsoft Office  
erPoint 97-2003 P





# SIKAP & NILAI



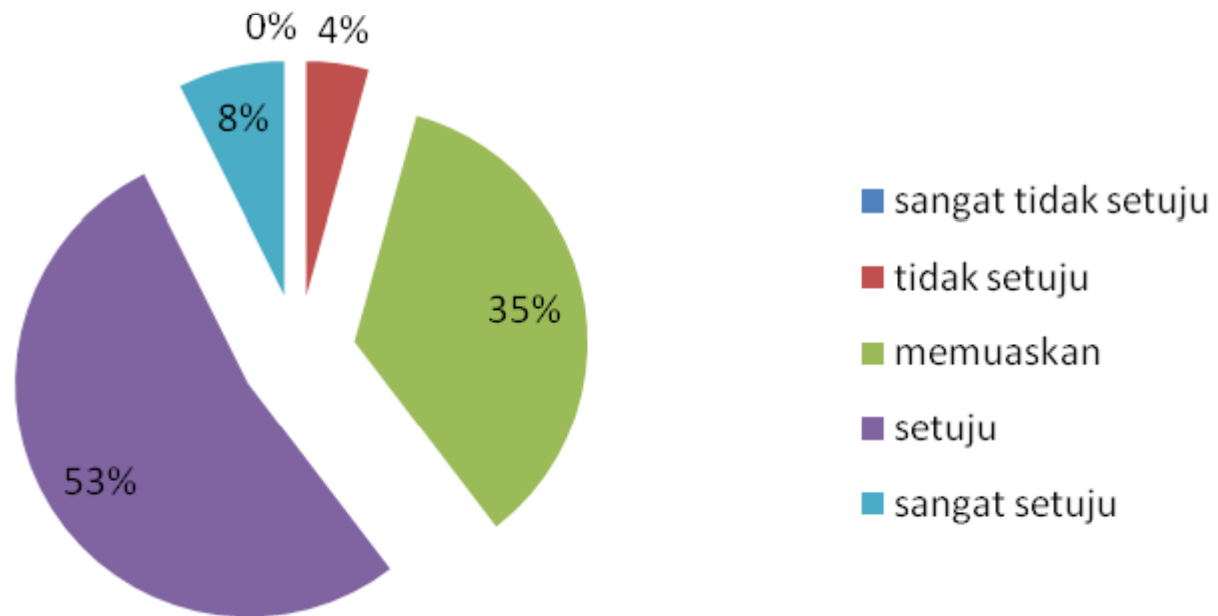
## RUMUSAN

94% pelanggan bersetuju tentang sikap dan nilai berapa pada tahap yang baik termasuk semangat kerjasama, hormat-menghormati.





# SISTEM, PROSEDUR & AMALAN KERJA



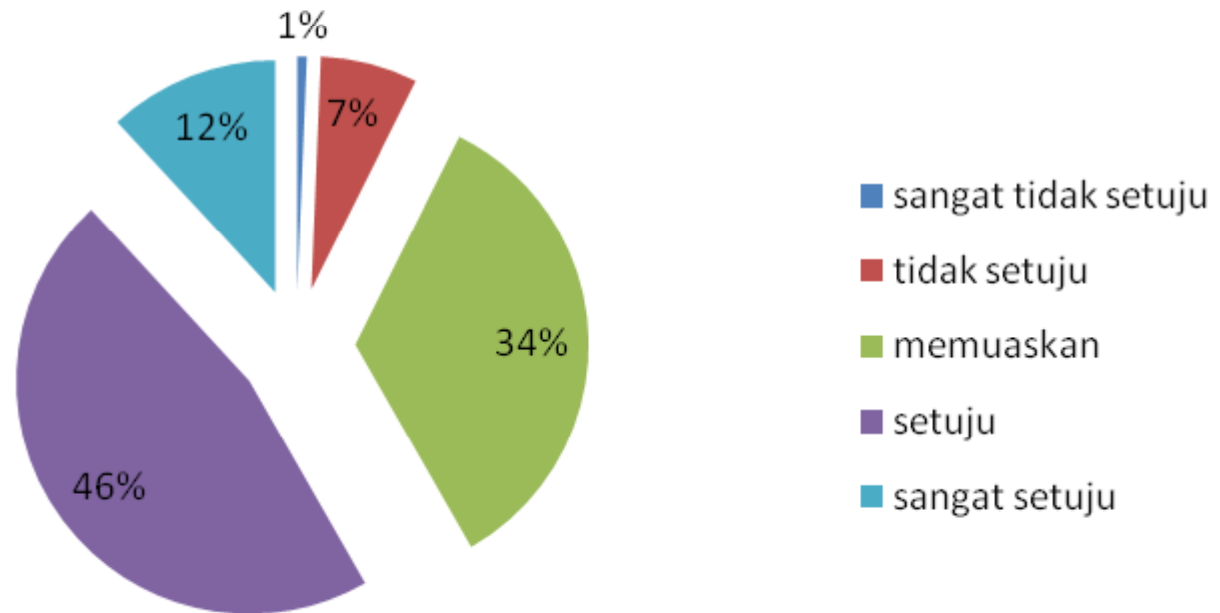
## RUMUSAN

Peraturan bagi Sistem, prosedur dan amalan kerja adalah 96% yang menunjukkan ianya berada pada tahap yang baik.





# KEMUDAHAN KERJA & FASILITI



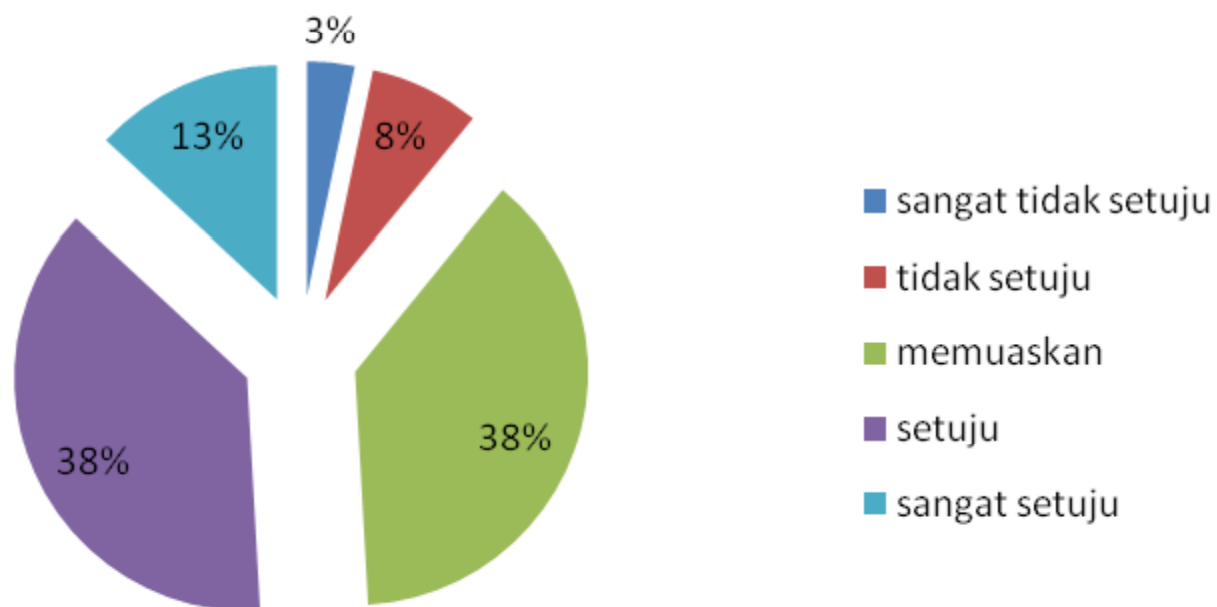
## RUMUSAN

Sebanyak 92% dirumuskan kemudahan kerja dan fasiliti sedia ada adalah berkeadaan baik.





# LAIN-LAIN



## RUMUSAN

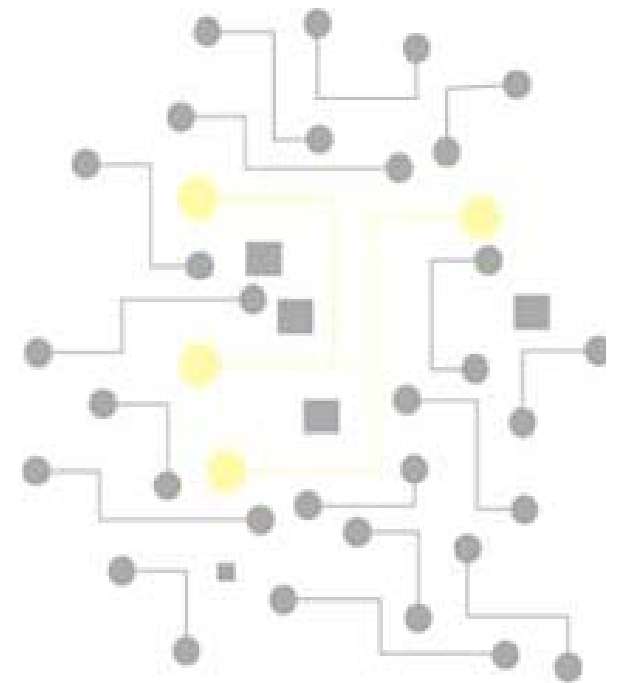
Daripada keseluruhan soalan diajukan, 89% daripada maklum balas pelanggan bersetuju dengan soalan-soalan dikemukakan.





# KESIMPULAN

Secara keseluruhan, disimpulkan bahawa 92.75% responden menunjukkan maklum balas yang positif dan menggambarkan indeks kepuasan pelanggan berada pada kedudukan yang baik.





# CADANGAN PENAMBAHBAIKAN





# SIKAP & NILAI

| Bil. | Komen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cadangan penambahbaikan yang telah dan akan dijalankan                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Secara keseluruhan sikap dan nilai yang diamalkan oleh warga CKE berada pada tahap yang memuaskan. Peramah & tolong-menolong.                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1) Kemaskinikan situasi yang sedia ada                                                                                                 |
| 2.   | Terdapat sesetengah warga CKE tidak mengamalkan nilai bertanggungjawab iaitu sikap ambil mudah , suka bertangguh dan melakukan sesuatu tugas secara sambil lewa.                                                                                                                                                                                                                                            | 1) Peringatan secara berterusan perlu dilaksanakan.<br>2) Ketua Unit perlu memainkan peranan secara berkesan.                          |
| 3.   | Kemahiran & etika berkomunikasi secara berkesan masih berada pada tahap sederhana. Hal ini menyebabkan wujud keadaan:<br>a) Tiada inisiatif untuk mengenali rakan sekerja<br>b) Wujud konflik sesama rakan sekerja.<br>c) Sukar untuk bekerjasama kerana mementingkan diri sendiri<br>d) Kurang hormat kepada pandangan dan buah fikiran sesetengah pihak (golongan berpangkat rendah tetapi berpengalaman) | 1) Menjalankan aktiviti/program secara usahasama seperti gotong –royong 5S.<br>2) Mengadakan seminar/kursus motivasi di peringkat CKE. |

The logo of the Malaysian Ministry of Works (JKR) is a yellow shield with a black border. Inside the shield, the letters 'JKR' are written in a stylized, bold, black font. Below the letters, there is a black silhouette of a bridge with multiple arches.**JKR**

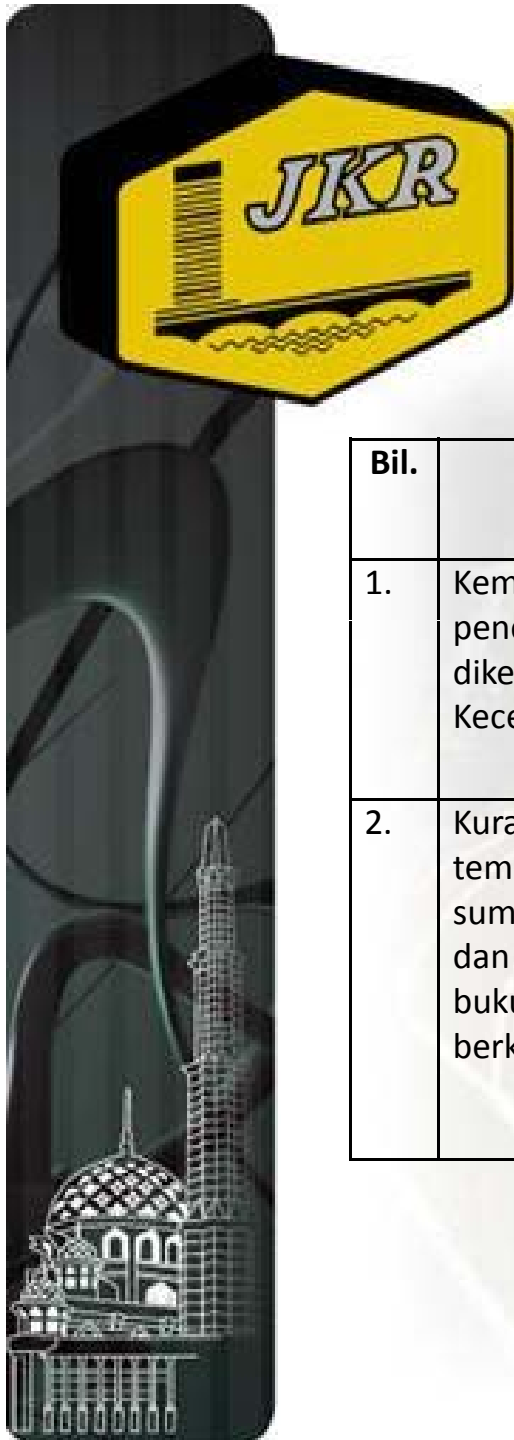
# SIKAP & NILAI

| Bil. | Komen                                                                                                                       | Cadangan penambahbaikkan yang telah dan akan dijalankan                                                                                                                                                                                  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.   | Terdapat sesetengah warga CKE yang tidak mengamalkan etika berpakaian seperti yang sepatutnya diamalkan oleh penjawat awam. | 1) Pegawai yang berperanan perlu memainkan dengan lebih bertanggungjawab dalam usaha menjaga disiplin warga kerja.<br>2) Cadangan perlantikan pegawai disiplin.                                                                          |
| 5.   | Kebajikan terutamanya terhadap permasalahan dan penghargaan kepada warga CKE perlu diambil tindakan sewajarnya.             | 1) Pihak pengurusan perlu melihatkan kebajikan warga kerja dengan lebih telus dan sempurna agar sebarang permasalahan dapat diambil tindakan sewajarnya.<br>2) Telah diwujudkan jawatan pegawai kebajikan dari kalangan Gred Jawatan J54 |



# SISTEM, PROSEDUR & AMALAN KERJA

| Bil. | Komen                                                                                                                                           | Cadangan penambahbaikan yang telah dan akan dijalankan                                                                                                                                                            |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Pembahagian tugas dan skop kerja perlu jelas dan mengikut kepakaran masing-masing.                                                              | 1) Penerapan dan guna pakai DACUM secara meluas agar pemahaman tugas lebih mendalam dan terperinci.                                                                                                               |
| 2.   | Kecekapan mengurus dan menyimpan dokumen harus diperbaiki terutamanya dokumen-dokumen sulit & rasmi.                                            | 1) Staf terbabit dalam kerja-kerja berkenaan perlu proaktif dalam menjalankan amanah yang dipertanggungjawabkan.                                                                                                  |
| 3.   | Perjalanan surat/dokumen dari PK ke BPR dan ke JE perlu dimantapkan kerana pada masa sekarang proses tersebut mengambil masa yang terlalu lama. | 1) Penerapan budaya "sense of urgency" kepada semua staf adalah amat penting bagi memantapkan proses kerja di cawangan.<br>2) Plan komunikasi perlu bagi setiap bahagian.                                         |
| 4.   | Terdapat beberapa prosedur kerja yang terlalu rumit sehingga melambatkan proses kerja.                                                          | 1) Komen pelanggan terlalu terbuka -<br>- CKE telah melaksanakan usaha-usaha penambakan proses kerja seperti<br>a) Rekabentuk (Do, Check & Verify)<br>b) Perolehan - CD Tender<br>c) Penyeliaan – pelaksanaan LSI |



# KEMUDAHAN KERJA & FASILITI

| Bil. | Komen                                                                                                                                                                                                                           | Cadangan penambahbaikkan yang telah dan akan dijalankan                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Kemudahan seperti telefon, komputer, pencetak dan alat elektronik lain perlu dikemas kini mengikut keperluan warga CKE. Kecekapan peralatan perlu dipertingkatkan.                                                              | 1) Staf terlibat perlu lebih bertanggungjawab<br>2) Peranan Pegawai Aset di unit-unit<br>3) Maklumat dihantar kepada Pusat Teknologi Maklumat.                          |
| 2.   | Kurang kemudahan yang boleh dijadikan tempat merujuk dan menghimpun sumber-sumber rujukan untuk kegunaan staf baru dan lama. Contohnya, buku-buku teknikal, buku peraturan, nota & panduan kerja yang berkaitan dan sebagainya. | 1) Kemudahan tempat rujukan ilmu perlu dikemaskini seperti laman web dan perpustakaan.<br>2) Prosedur SPK perlu dibudayakan.<br>3) Audit Perkakasan Komputer oleh BPKS. |



# LAIN-LAIN

| Bil. | Komen                                                                                                                                                     | Cadangan penambahbaikan yang telah dan akan dijalankan                                                            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Perkhidmatan kenderaan untuk urusan rasmi tidak mencukupi.                                                                                                | 1) Jumlah kenderaan bergantung kepada kelulusan daripada Bahagian Perbendaharaan.                                 |
| 2.   | Mencadang untuk mewujudkan kemudahan cafeteria.                                                                                                           | 1) Kafeteria yang sedia ada digunapakai.                                                                          |
| 3.   | Lokasi pejabat kurang strategik & kurang sesuai kerana masalah meletakkan kenderaan kepada pelawat-pelawat, kakitangan dan jalan persekitaran yang sibuk. | 1) Permasalahan lokasi pejabat sudah dimaklumkan kepada Cawangan Pengurusan Korporat dan diluar bidang kuasa CKE. |
| 4.   | Sistem penghawa dingin perlu diselaraskan supaya tidak terlalu sejuk & tidak menjejaskan kesihatan.                                                       | 1) Tindakan sewajarnya telah diambil dengan kerjasama IGB dan CKE dari masa ke semasa.                            |

**SEKIAN TERIMA KASIH**  
**TAMAT**