



---

KAJI SELIDIK KEPUASAN HATI PELANGGAN 2016  
KEMENTERIAN KERJA RAYA MALAYSIA (KKR)

# TUJUAN ANALISIS

- ❑ Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan (KKR) terhadap fungsi dan peranan LLM dalam aspek berikut:-
  - ✓ Merancang, melaksana dan mengawalselia projek lebuhraya dalam pembinaan;
  - ✓ Mengawalselia dan menyediakan kemudahan infrastruktur lebuhraya dalam operasi; dan
  - ✓ Pandangan umum terhadap imej, disiplin dan kualiti kerja pegawai serta kakitangan LLM.
  
- ❑ Mengenal pasti keberkesanan dan kelemahan operasi LLM.
  
- ❑ Mengambil tindakan penambahbaikan sewajarnya bagi meningkatkan prestasi LLM hasil dari maklumbalas dan cadangan oleh pihak responden.

# Kaedah Analisis

---

## BENTUK SOALAN UMUM

Jenis soalan yang dikemukakan kepada pegawai dan kakitangan KKR yang senarai tugas terlibat secara langsung dengan LLM. Bertujuan untuk menganalisis persepsi KKR terhadap imej, sistem bekerja dan kredibiliti pegawai dan kakitangan LLM.

## BENTUK SOALAN KHUSUS

Merangkumi pandangan pegawai / kakitangan KKR sebagai pengguna lebuhraya terhadap keberkesanan peranan LLM dalam memantau pembinaan serta penyenggaraan lebuhraya.

# Metodologi kaji selidik

---

a) Pengiraan tahap kepuasan hati pelanggan adalah seperti berikut:-

$$\% \text{Kepuasan Hati Pelanggan} = ( \% \text{Kategori Memuaskan} + \% \text{Kategori Sangat Memuaskan} )$$

b) Sasaran tahap kepuasan hati pelanggan yang telah ditetapkan adalah **85%** dan ke atas.

# Metodologi kaji selidik

- ❑ Borang-borang kajiselidik diedarkan mengikut 2 kategori:-
  - i) Bidang Tugas terlibat dengan LLM
  - ii) Bidang Tugas tidak terlibat dengan LLM
- ❑ Bahagian di KKR yang terlibat dalam pengedaran Borang Kajiselidik adalah Bahagian Khidmat Pengurusan, Unit Integriti, Bahagian Kewangan, Bahagian Pembangunan & Penswastaaan, Bahagian Perancangan Korporat, Unit Komunikasi Korporat, Bahagian Pengurusan Maklumat, Unit Audit Dalam, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Unit KPI, Bahagian Dasar & Penswastaaan, dan Bahagian Atasan Tertinggi.
- ❑ Bagi pegawai/kakitangan yang tidak terlibat secara langsung dengan LLM analisis hanya dilakukan di bahagian khusus iaitu mendapatkan pandangan mereka sebagai pengguna lebih raya.

# BAHAGIAN A

---

## MAKLUMAT PELANGGAN

# MAKLUMAT PELANGGAN

Pecahan pelanggan mengikut *bahagian* :-

BAHAGIAN	BILANGAN
BAHAGIAN KEWANGAN	4
BAHAGIAN PEMBANGUNAN & PENSWASTAAN	18
BAHAGIAN PERANCANGAN KORPORAT	3
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	9
BHAAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT	8
UNIT AUDIT DALAM	7
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	20
UNIT KPI	2
PENGURUSAN FASILITI	15
PENGURUSAN	1
BAHAGIAN DASAR DAN ANTARABANGSA	1
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN	12
UNIT INTEGRITI	12
UNDANG-UNDANG	7
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

Pecahan pelanggan mengikut *kumpulan perjawatan* :-

KUMPULAN	BILANGAN
PENGURUSAN TERTINGGI	1
KUMPULAN PENGURUSAN DAN SOKONGAN	40
KUMPULAN SOKONGAN	78
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

Pecahan pelanggan mengikut *skim perkhidmatan* :-

SKIM PERKHIDMATAN	BILANGAN
PEGAWAI TADBIR	21
JURUAUDIT	5
JURUTERA	5
JURUUKUR BAHAN	2
PENOLONG PEGAWAI	15
PENOLONG JURUTERA	4
PEMBANTU TADBIR	48
LAIN-LAIN	19
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

# MAKLUMAT PELANGGAN

---

Pecahan pelanggan mengikut *gred jawatan* :-

GRED JAWATAN	BILANGAN
JUSA DAN KE ATAS	1
GRED 41-54	40
GRED 28-40	28
GRED 18-27	41
GRED 1-17	9
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

Pecahan pelanggan mengikut *tempoh perkhidmatan* :-

TEMPOH PERKHIDMATAN	BILANGAN
1-5 TAHUN	28
6-10 TAHUN	47
11-15 TAHUN	18
16-20 TAHUN	5
21-KE ATAS	13
TIADA PENGISIAN	8
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

# BAHAGIAN B

## SOALAN UMUM

---

# SOALAN UMUM

*Bahagian-bahagian* yang responden selalu berurusan untuk dinilai:-

BAHAGIAN	BILANGAN
PERANCANGAN	9
PEMBANGUNAN & PEMANTAUAN PROJEK	7
UKUR BAHAN & KONTRAK	7
UNDANG-UNDANG	10
SUMBER MANUSIA & PENTADBIRAN	26
KHIDMAT PAKAR & KERJASAMA TEKNIKAL	8
KEWANGAN & PENGURUSAN ASET	5
AUDIT DALAM	2
PENGURUSAN TANAH	11
PENGAWASAN TOL	9
PENGURUSAN PROJEK	3
TEKNOLOGI MAKLUMAT	4
MEKANIKAL & ELEKTRIKAL	1
PEMANTAUAN OPERASI	9
PEJABAT-PEJABAT WILAYAH	2
<i>TIADA PENGISIAN</i>	6
<b>JUMLAH</b>	<b>119</b>

Pecahan pelanggan mengikut *cara berurusan*:-

CARA BERURUSAN	BILANGAN
TELEFON	48
EMAIL/ PORTAL	45
SURAT/ FAKS	37
TEMU JANJI ATAU BERSEMUKA DENGAN PEGAWAI	17
TIADA PENGISIAN	7
FORUM RASMI/ SEMINAR/ TAKLIMAT	6
KAUNTER PERKHIDMATAN	1

# SOALAN UMUM

Tujuan berurusan dengan bahagian / unit yang dinilai:-

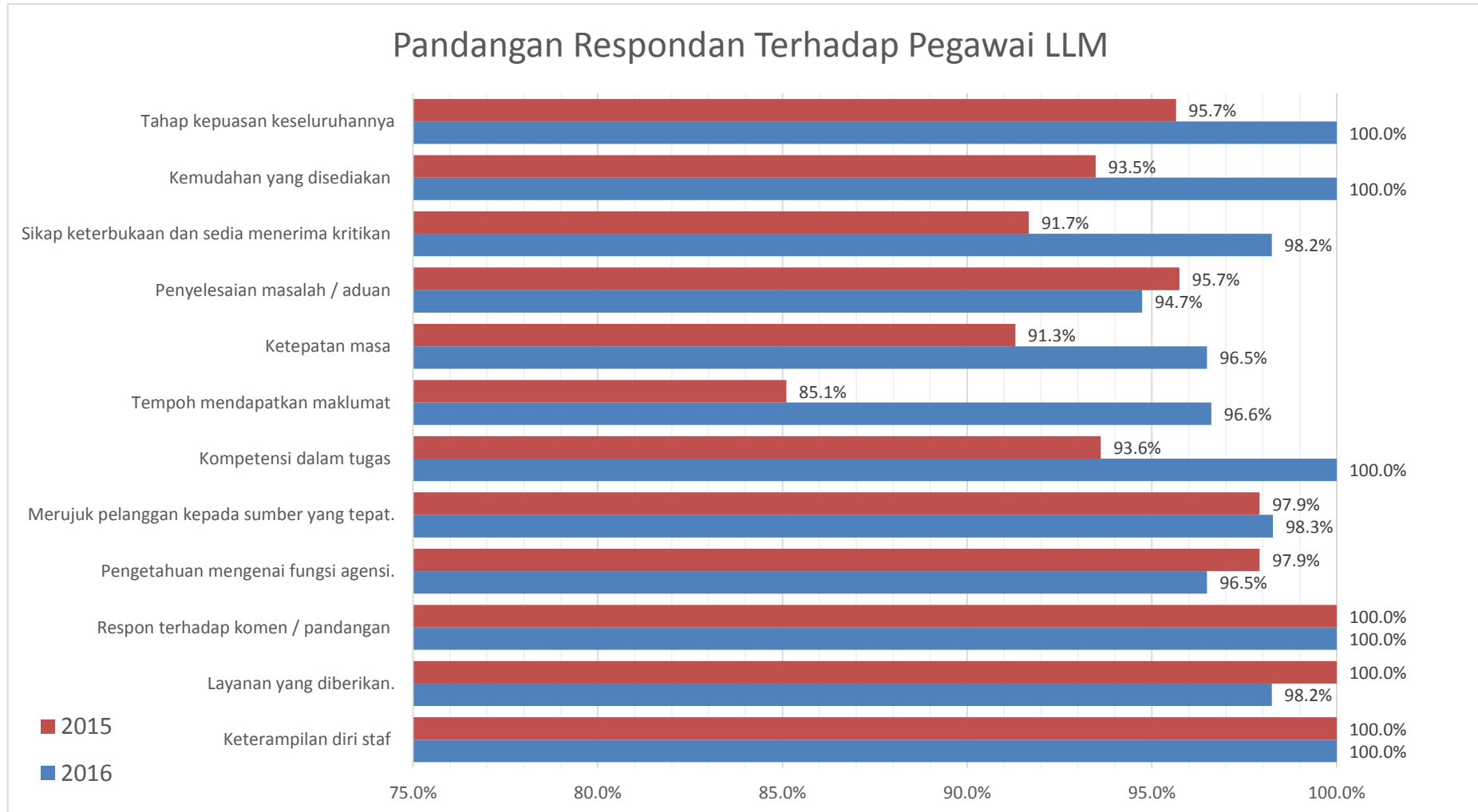
TUJUAN	BILANGAN
Aduan/ Pertanyaan	14
Urusan Parlimen	2
Urusan Hal Ehwal Sumber Manusia	11
Kewangan/ Pembayaran	5
Hal-Hal Pentadbiran	14
Khidmat Nasihat	6
Mesyuarat/ Perbincangan	27
Urusan Penganugerahan Pangkat/ Darjat	1
Lain-lain	9
Tiada Pengisian	30

Kekerapan berurusan dengan bahagian / unit yang dinilai sebulan:-

JUMLAH RESPONDEN (ORANG)	1 – 3 kali		4 – 6 kali		7 – 9 kali		> 10 kali	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
64	30	46.9	24	37.5	2	3.1	8	12.5

# SOALAN UMUM

Pandangan responden terhadap pegawai di Lembaga Lebuhraya Malaysia semasa berurusan:-



□ Tiga pandangan yang menerima kadar % yang rendah daripada responden berbanding tahun 2015 adalah:-

- i. Penyelesaian masalah/aduan
- ii. Pengetahuan mengenai fungsi agensi
- iii. Layanan yang diberikan

# RUMUSAN BAHAGIAN UMUM

---

Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi soalan umum adalah

**98.3%.**

Peratus ini *meningkat* sebanyak **3.1%** berbanding tahun 2015 iaitu **(95.2%)**.

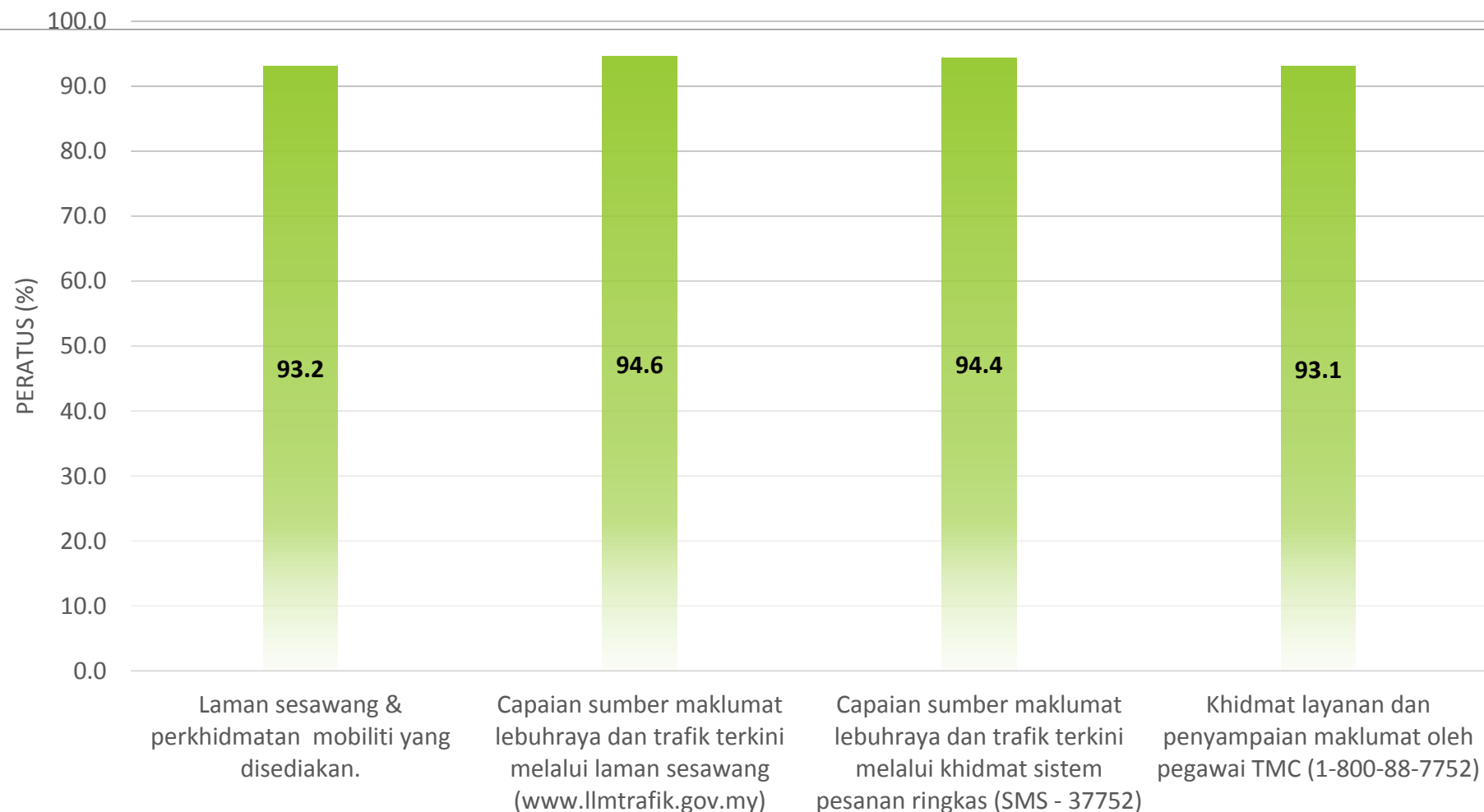
# BAHAGIAN C

## SOALAN KHUSUS

---

# CARTA 1 – PUSAT PENGURUSAN TRAFIK (TMC)

## PUSAT PENGURUSAN TRAFIK (TMC)

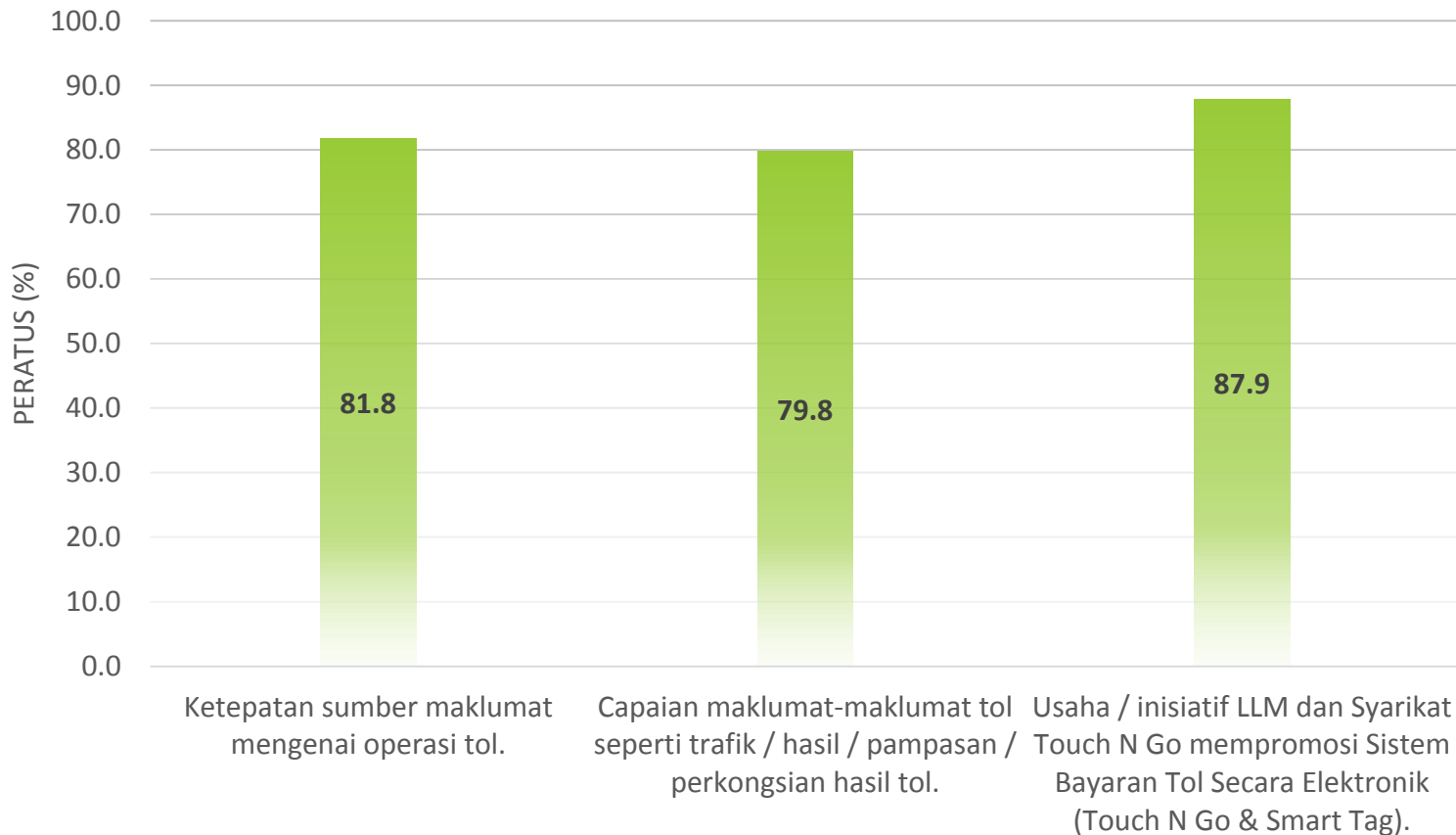


- **Carta 1** menunjukkan responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan dan melebihi sasaran yang ditetapkan.
- Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi tahun 2016 adalah **93.8%**. Peratus ini **93.5%** pada tahun 2015.
- Berikut pula adalah kekerapan dan bilangan responden yang menggunakan perkhidmatan

JUMLAH RESPONDEN (ORANG)	< 4 kali		5-8 kali		9-12 kali		12-15 kali		> 15 kali	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
64	53	82.8	8	12.5	3	4.7		0.0	2	3.1

# CARTA 2 – PENGAWASAN OPERASI BERKAITAN TOL

## PENGAWASAN OPERASI BERKAITAN TOL



□ Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi tahun 2016 adalah **83.2%** dan telah **menurun** sebanyak **3.2%** berbanding 86.4% pada tahun 2015. Purata pencapaian bagi perkara khusus ini adalah di bawah 85%.

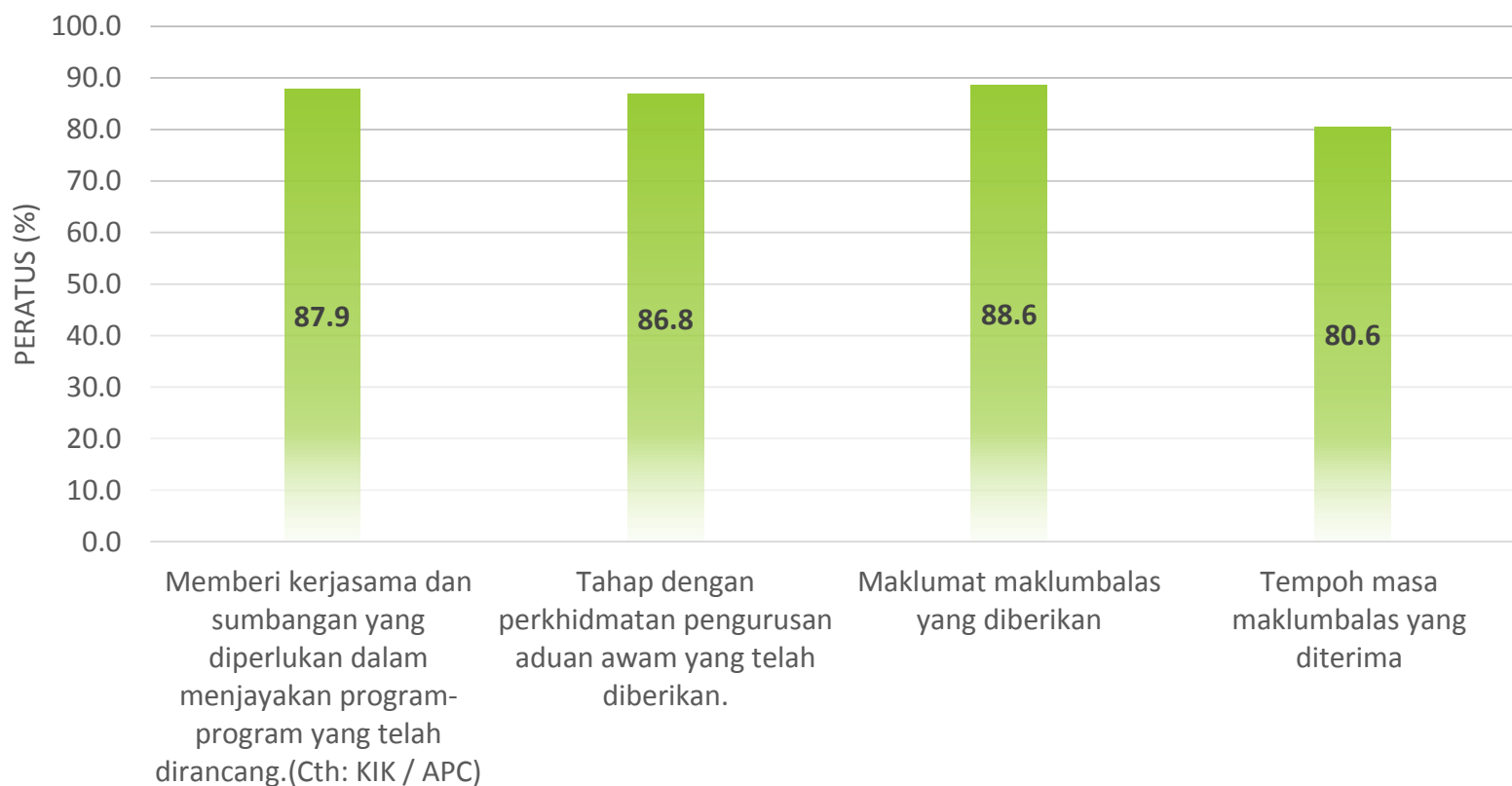
□ Carta 2 menunjukkan responden kurang berpuas hati dengan perkara seperti berikut:-

- Capaian maklumat-maklumat tol seperti trafik / hasil / pampasan / perkongsian hasil tol. (79.8%)
- Ketepatan sumber maklumat mengenai operasi tol. (81.8%)

# CARTA 3 – PENGURUSAN SUMBER MANUSIA & ADUAN AWAM

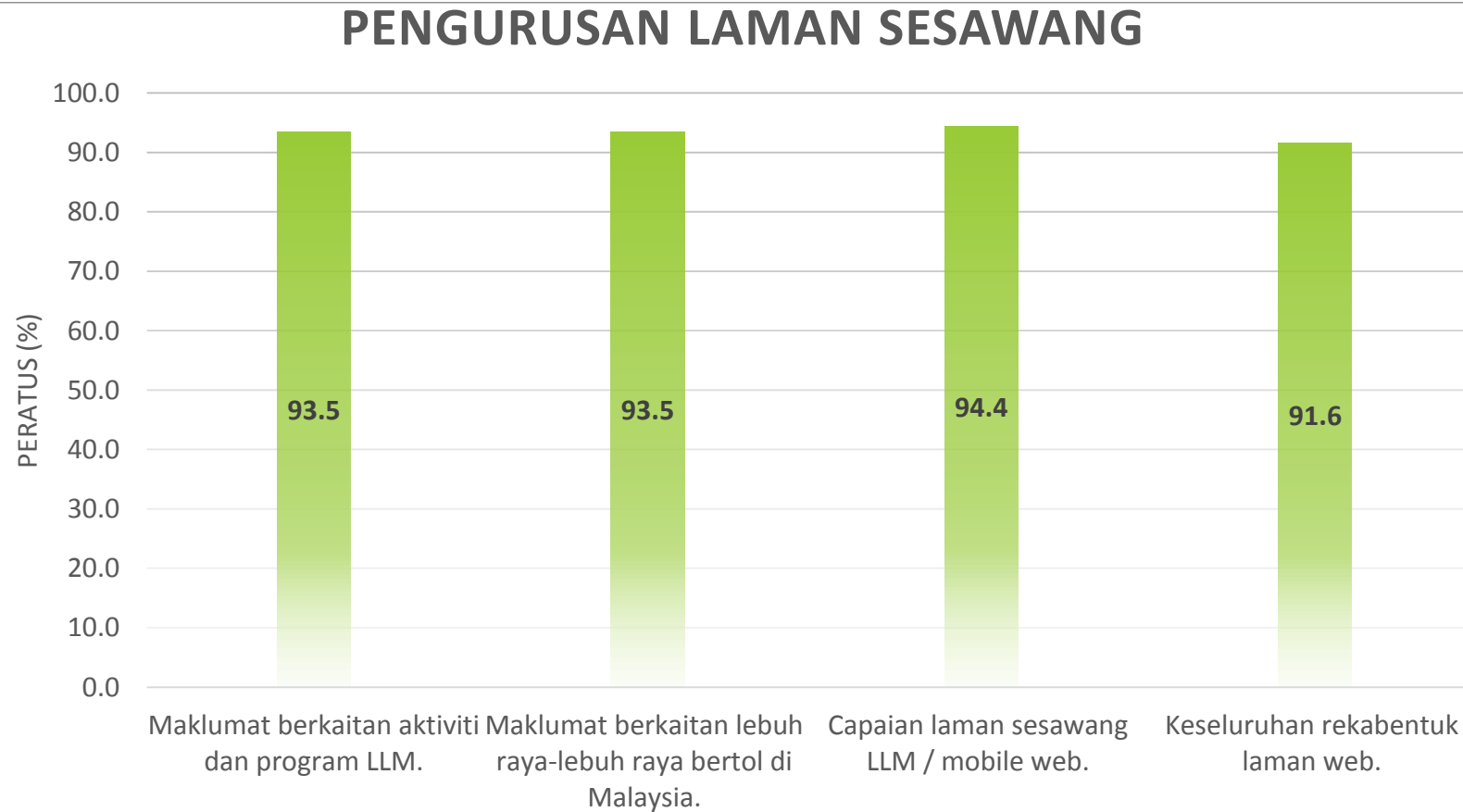
## PENGURUSAN SUMBER MANUSIA & ADUAN

### AWAM



- Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi tahun 2016 adalah **86%**. Peratus ini menunjukkan **penurunan** sebanyak **9.7%** berbanding 95.7% pada tahun 2015.
- **Carta 3** menunjukkan responden paling kurang berpuas hati dengan perkara berikut:-
  - Tempoh masa maklum balas yang diterima (80.6 %).

# CARTA 4 – PENGURUSAN LAMAN SESAWANG



# PENGURUSAN LAMAN SESAWANG

Bagi aspek pengurusan laman sesawang yang dinyatakan, secara keseluruhannya telah mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu melebihi 85% tahap kepuasan hati pelanggan. Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi tahun 2016 adalah **93.3%** berbanding 91.5% pada tahun 2015 yang menunjukkan **peningkatan** sebanyak **1.8%**.

Berikut adalah kekerapan dan bilangan responden yang melayari laman web LLM dalam sebulan:-

JUMLAH RESPONDEN (ORANG)	Harian		Sekali Seminggu		Lebih Sekali Seminggu		Sekali Sebulan		Lebih Sekali dalam Sebulan	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
103	7	6.8	13	12.6	19	18.4	48	46.6	16	15.5

# Rumusan Bahagian Khusus

---

Purata tahap kepuasan pelanggan yang dicapai bagi soalan khusus adalah **89.4 %** .

Peratus ini **menurun** sebanyak **2.7%** berbanding tahun 2015 (92.1%).

# Cadangan/ ulasan/ komen

- 1) LLM wajar memberikan fokus terhadap Level Of Services (LOS) lebih raya khususnya di plaza-plaza tol di waktu puncak termasuk cuti-cuti umum.
- 2) Meneruskan dengan inisiatif-inisiatif yang inovatif dan membina dalam merealisasikan pembangunan dan perkhidmatan mencapai objektif.
- 3) Pegawai LLM perlu menepati masa dalam memberikan maklumbalas yang dipohon oleh pihak Kementerian. Pemantauan dari pihak atasan terhadap gerak kerja pegawai-pegawai.
- 4) Memantau kualiti dan keadaan jalan raya bertol.
- 5) Memastikan setiap maklumat operasi tol adalah tepat dan boleh dipercayai.
- 6) Meningkatkan aspek capaian maklumat.
- 7) Mengemaskini direktori pegawai di portal LLM dari masa ke masa.

- 8) Kajian terhadap aliran trafik di beberapa laluan bertol, contohnya Duke Tol Exit Jln Duta- Jln bercabang ke Jln Kuching dan NKVE. Susunan kaunter pembayaran tol bagi mengurangkan *criss cross traffic*.
- 
- Susunan semasa: Lorong-lorong TNG, Smartag diasingkan
  - Cadangan: Beberapa lorong boleh disekalikan untuk TNG & Smartag
- 9) Pemantauan di kawasan RNR terhadap lori-lori yang parking bukan di tempatnya
- 10) Sistem “*stop and go*” perlu dihentikan kerana gagal mengurangkan kesesakan lalulintas
- 11) Peronda perlu kerap bertugas di lebuh raya pada waktu puncak bagi memantau lori lebih muatan yang menggunakan lebuhraya
- 12) Penambahbaikan terhadap trafik sebelum dan selepas Tol Duta (*bottleneck*) terutamanya pada waktu puncak
- Terpaksa “*stand still*” sehingga lebih 20 minit sebelum dan selepas Tol Duta.

# KESIMPULAN

---

Secara keseluruhannya, hasil kaji selidik mendapati bahawa prestasi LLM bagi keseluruhan tahun 2016 telah mencapai tahap kepuasan hati pelanggan iaitu sebanyak **93.4%** (melebihi sasaran 85% yang ditetapkan).

Peratus keseluruhan tahap kepuasan hati pelanggan bagi tahun 2016 telah **menurun 0.10%** berbanding tahun 2015 (93.5%).