

**LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN  
PLANMALAYSIA@PAHANG  
(JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA NEGERI PAHANG)  
TAHUN 2017**

**1.0 TUJUAN**

- 1.1 Laporan Maklumbalas Pelanggan ini disediakan bertujuan untuk mengetahui serta menilai tahap perkhidmatan Jabatan sepanjang tahun dalam memenuhi kehendak pelanggan. Setiap maklumbalas yang diterima akan diperiksa, dinilai, dianalisis dan dirumuskan bagi menghasilkan langkah-langkah pembetulan serta cadangan-cadangan penambahbaikan terhadap kualiti Jabatan. Oleh yang demikian, laporan ini akan menerangkan berkenaan beberapa bahagian iaitu pertama (1) statistik penerimaan borang, kekerapan dan tujuan berurusan dengan jabatan, kedua (2) tahap perkhidmatan pelanggan (3) lokasi dan capaian jabatan (4) persekitaran pejabat dan (5) tahap kepuasan kemudahan di jabatan.

**2.0 KAEDAH PELAKSANAAN MAKLUMBALAS PELANGGAN**

- 2.1 Langkah-langkah dalam usaha untuk mendapat, menilai dan menganalisis maklumbalas pelanggan telah dijalankan mengikut peruntukan prosedur Maklumbalas Pelanggan JPBD(C)/PKU/06, MS ISO 9001 : 2015. Berdasarkan kepada prosedur ini, kaedah bagi mendapatkan maklumbalas pelanggan adalah melalui penggunaan Borang Soal Selidik Pelanggan – JPBD(C)/PKU/06-03(MS ISO 9001 : 2015).

**3.0 ANALISIS BORANG SOAL SELIDIK PELANGGAN**

**3.1 Statistik Penerimaan Borang**

- 3.1.1 Berdasarkan kepada prosedur Maklumbalas Pelanggan JPBD(C)/PKU/06, Borang Soal Selidik Pelanggan telah diedarkan pada 44 Agensi pada 19 Oktober 2017 yang melibatkan Pihak Berkuasa Tempatan, Pejabat Daerah dan Tanah, Agensi Teknikal Negeri dan bahagian-bahagian di PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Semenanjung Malaysia).
- 3.1.2 Daripada 44 agensi yang dihantar sebanyak 25 agensi sahaja yang telah mengembalikan borang tersebut. Sebanyak 70 borang yang diterima semula daripada 25 agensi tersebut. ( Rujuk jadual 1)

**Jadual 1 : Senarai Edaran dan Jumlah Borang  
Yang Dikembalikan oleh Agensi**

<b>BIL.</b>	<b>JABATAN/JPBD/PBT</b>	<b>JUMLAH BORANG YANG DITERIMA</b>
1	Jabatan Kerja Raya Negeri Pahang	Tiada maklumbalas
2	Pejabat Tanah dan Galian Negeri Pahang	1
3	Jabatan Pengairan dan Saliran Negeri Pahang	1
4	Bahagian Perancang Ekonomi Negeri Pahang	1
5	Jabatan Perhutanan Negeri Pahang	Tiada maklumbalas
6	Jabatan Pertanian Negeri Pahang	1
7	Jabatan Alam Sekitar Negeri Pahang	Tiada maklumbalas
8	Pengurusan Air Pahang	Tiada maklumbalas
9	Perbadanan Kemajuan Negeri Pahang	Tiada maklumbalas
10	Yayasan Pahang	Tiada maklumbalas
11	Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan	1
12	Pejabat Daerah dan Tanah Temerloh	1
13	Pejabat Daerah dan Tanah Bentong	Tiada maklumbalas
14	Majlis Perbandaran Kuantan	1
15	Majlis Perbandaran Temerloh	1
16	Majlis Perbandaran Bentong	1
17	Majlis Daerah Pekan	1
18	Majlis Daerah Rompin	1
19	Majlis Daerah Cameron Highlands	Tiada maklumbalas
20	Majlis Daerah Jerantut	1
21	Majlis Daerah Raub	Tiada maklumbalas
22	Majlis Daerah Bera	1
23	Majlis Daerah Lipis	1
24	Majlis Daerah Maran	1
25	Bahagian Kerajaan Tempatan, SUK Pahang	5
26	Ketua Pengarah PlanMalaysia Semenanjung Malaysia	Tiada maklumbalas
27	Timbalan Ketua Pengarah Perancangan PlanMalaysia Semenanjung Malaysia	Tiada maklumbalas
28	Timbalan Ketua Pengarah Pembangunan PlanMalaysia Semenanjung Malaysia	Tiada maklumbalas
29	PLANMalaysia@Johor	1
30	PLANMalaysia@Selangor	1
31	PLANMalaysia@Perak	1
32	PLANMalaysia@Melaka	29
33	PLANMalaysia@Terengganu	1
34	PLANMalaysia@Pulau Pinang	14
35	PLANMalaysia@Kedah	Tiada maklumbalas
36	PLANMalaysia@Negeri Sembilan	Tiada maklumbalas
37	PLANMalaysia@Kelantan	1
38	PLANMalaysia@Perlis	Tiada maklumbalas
39	Bahagian Korporat PLANMalaysia	1
40	Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan PLANMalaysia	Tiada maklumbalas
41	Pejabat Projek Zon Timur@PLANMalaysia	Tiada maklumbalas
42	Pejabat Projek Zon Selatan@PLANMalaysia	1
43	Pejabat Projek Zon Utara@PLANMalaysia	Tiada maklumbalas
44	Pejabat Projek Zon Tengah@PLANMalaysia	Tiada maklumbalas
<b>JUMLAH BORANG KESELURUHAN</b>		<b>70</b>

Statistik responden terhadap 70 borang soal selidik yang telah diterima semula diperincikan dalam Jadual 2 seperti di bawah :

**Jadual 2 : Statistik Responden Berdasarkan Borang Soal Selidik Yang Diterima**

<b>Bil</b>	<b>Perkara</b>	<b>Bilangan Responden</b>
<b>1.0</b>	<b>Responden</b>	
1.1	Ketua Jabatan	2
1.2	Pegawai/Kakitangan Kerajaan	<b>68</b>
<b>2.0</b>	<b>Jantina</b>	
2.1	Lelaki	28
2.2	Perempuan	<b>42</b>
<b>3.0</b>	<b>Cara Menghubungi Jabatan</b>	
3.1	Melalui forum rasmi seperti mesyuarat/ seminar/	20
3.2	Melalui temu janji/bersemuka secara rasmi dengan	29
3.3	Melalui surat – menyurat	<b>48</b>
3.4	Melalui telefon	43
3.5	Melalui e-mel dan laman web	32
3.6	Melalui kaunter perkhidmatan	10
3.7	Lain-lain	1
<b>4.0</b>	<b>Kekerapan Menghubungi Jabatan (Purata</b>	
4.1	1 - 5 kali	21
4.2	6 – 10 kali	<b>26</b>
4.3	10 - 15 kali	12
4.4	16 - 20 kali	5
4.5	21 kali dan ke atas	4
<b>5.0</b>	<b>Tujuan Menghubungi Jabatan</b>	
5.1	Mendapatkan maklumat Perancangan gunatanah/ Ruiukan Rancangan Pemaiuan	28
5.2	Mendapatkan khidmat nasihat perancangan	31
5.3	Semakan status pemprosesan ulasan perancangan	31
5.4	Menghadiri mesyuarat/ seminar/ taklimat/ bengkel	<b>48</b>
<b>6.0</b>	<b>Bahagian Yang Dilawati/ Dihubungi :</b>	
6.1	Bahagian Kawalan Perancangan	29
6.2	Bahagian Rancangan Pembangunan & Projek Khas	38
6.3	Bahagian Perancangan Korporat	<b>44</b>
6.4	Bahagian Pentadbiran	25

Berdasarkan maklumat dalam Jadual 2 di atas mod (kekerapan) responden menghubungi jabatan adalah melalui surat menyurat. Ini jelas perkaitannya dengan tujuan responden berurusan dengan jabatan dimana mod tertinggi adalah untuk tujuan mesyuarat, seminar, taklimat dan bengkel. Bahagian yang kerap dihubungi adalah di Bahagian Koporat dan Bahagian Rancangan Pembangunan & Projek Khas.

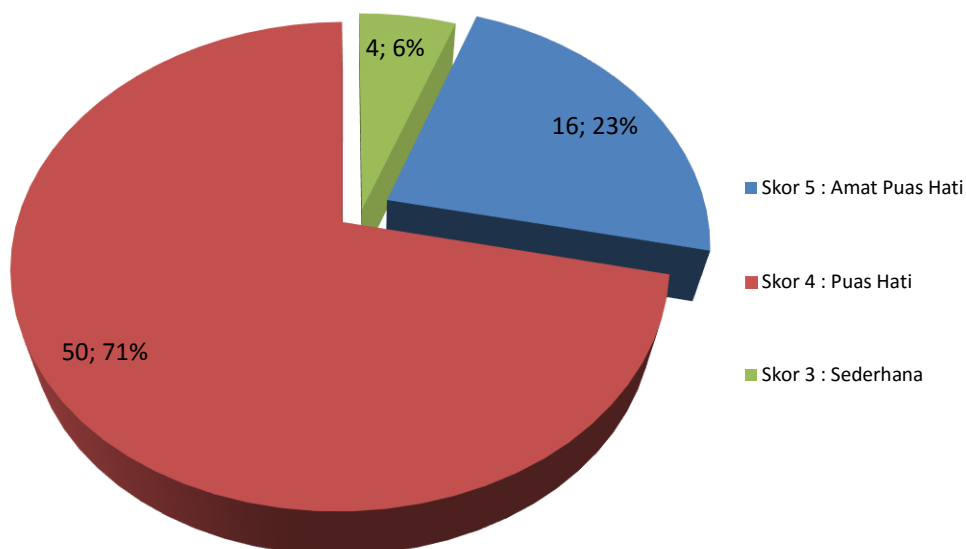
### 3.2 Perkhidmatan Pelanggan

Perkhidmatan pelanggan dimaksudkan dalam soal selidik yang dijalankan adalah adalah penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan yang berurusan dari segi masa tindakan dan keikhlasan berurusan dengan jabatan. Skala skor yang ditetapkan dalam borang soal selidik adalah Skor 1 : Amat Tidak Puas Hati, Skor 2 : Tidak Puas Hati, Skor 3 : Sederhana, Skor 4 : Puas Hati dan Skor 5 : Amat Puas Hati.

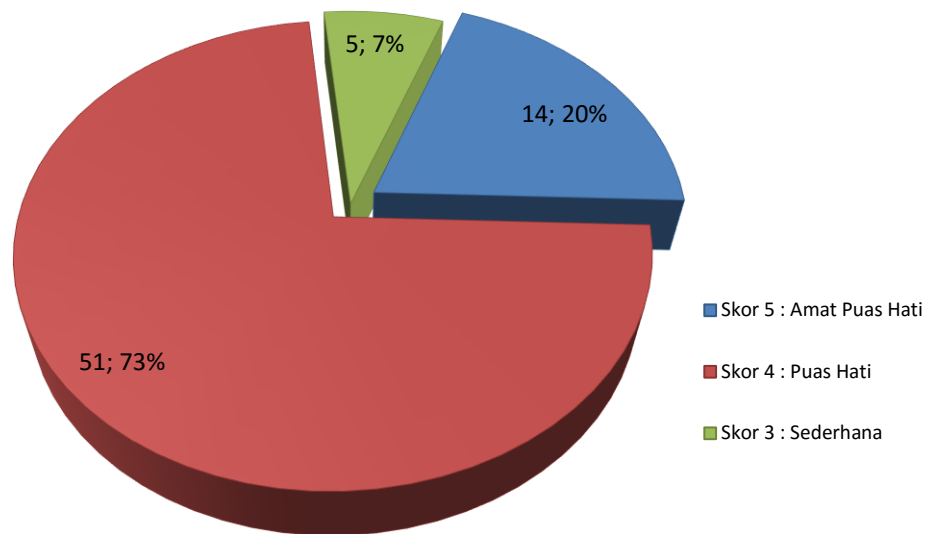
Berdasarkan keputusan yang diterima daripada 70 responden, 94 peratus responden berpuas hati (skor 4-5) dengan tindakan dan masa yang diambil oleh pegawai apabila berurusan dengan responden. (Rujuk Rajah 1).

Dari segi hubungan baik dan keikhlasan pegawai berurusan dan menyelesaikan masalah responden juga berada dalam tahap yang baik dimana 93 peratus (skor 4-5) berpuas hati. (Rujuk Rajah 2)

**Rajah 1 : Pegawai Mengambil Tindakan Susulan Dalam Masa Yang Bersesuaian**



**Rajah 2 : Keikhlasan Pegawai Menyelesaikan Masalah Response**

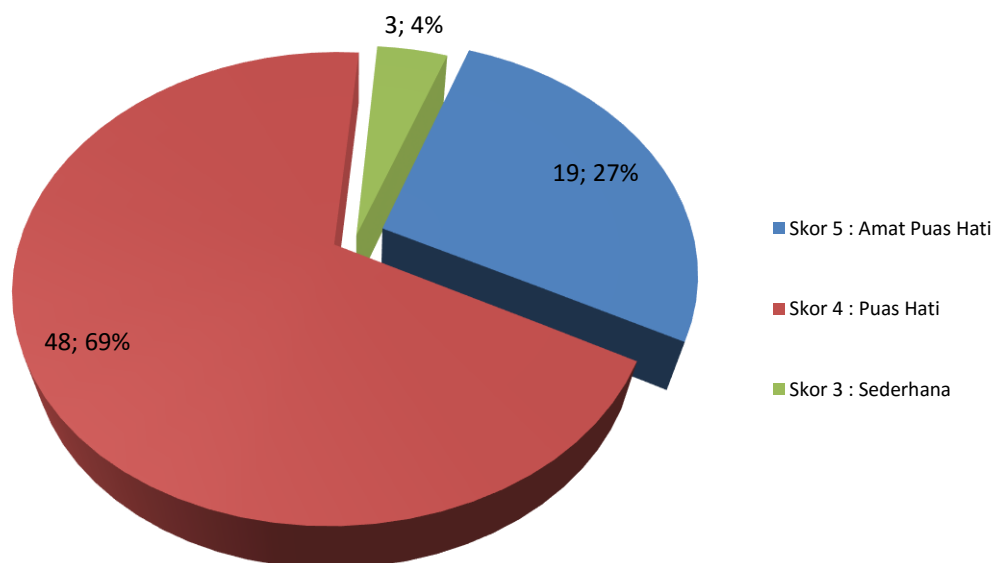


### 3.3 Capaian

Capaian dinilai dari perspektif lokasi jabatan sama ada mudah dikunjungi atau tidak dan tahap kepuasan responden apabila menghubungi jabatan melalui telefon, email, surat serta bersemuka.

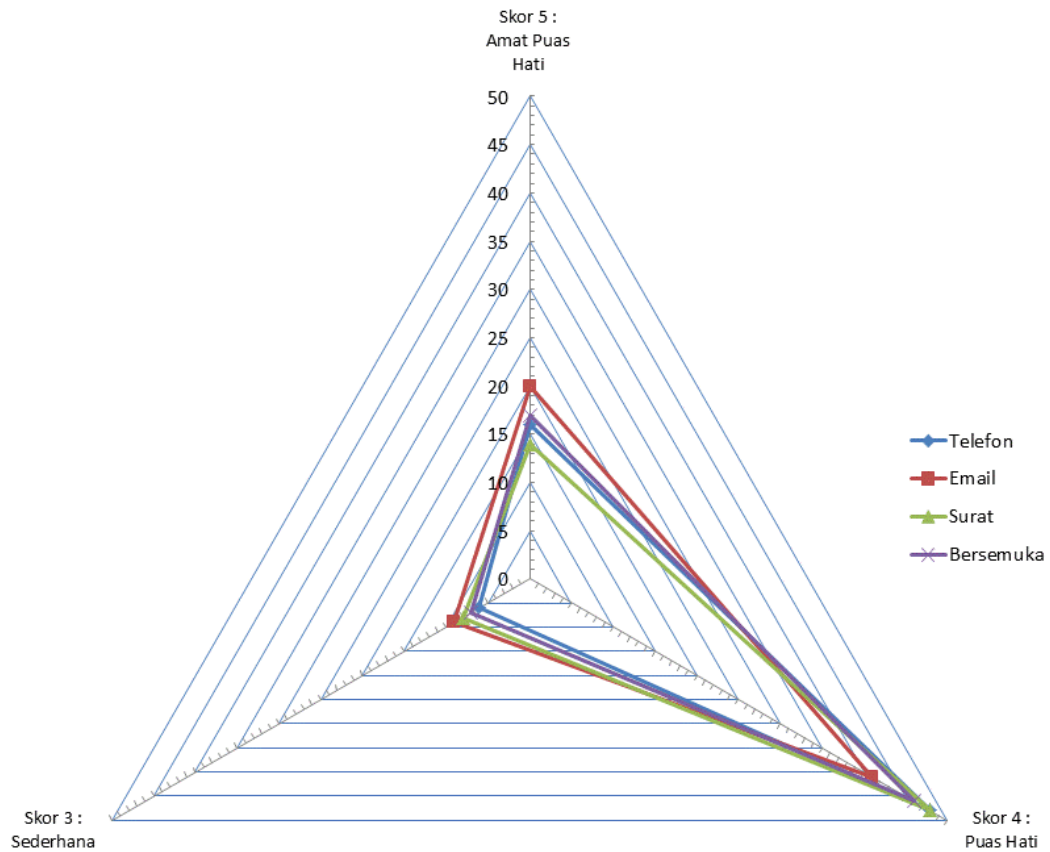
Berdasarkan Rajah 3, maklumbalas yang diterima responde berkenaan dengan lokasi jabatan untuk dikunjungi berada di tahap yang baik dan berpuas hati (skor 4-5) secara peratusannya sebanyak 96 peratus.

**Rajah 3 : Lokasi PLANMalaysia Pahang Untuk Dikunjungi**



Dari segi kemudahsampaian dan tahap kepuasan responden berurusan dengan jabatan sama ada melalui telefon, email, surat dan bersemuka pula dapat dirumuskan berada di tahap puas hati (skor 4) sepertimana Rajah 3.

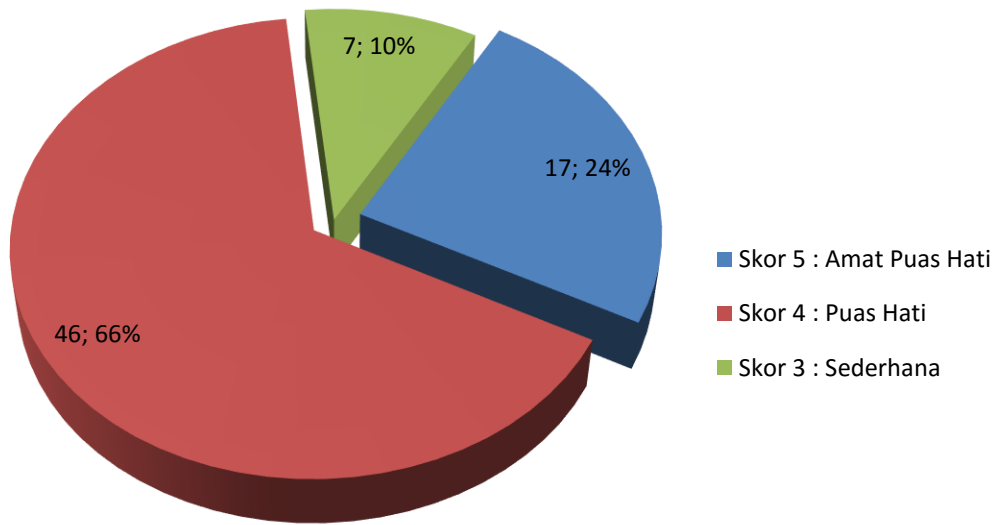
**Rajah 3 : Kemudahsampaian Pegawai Dihubungi**



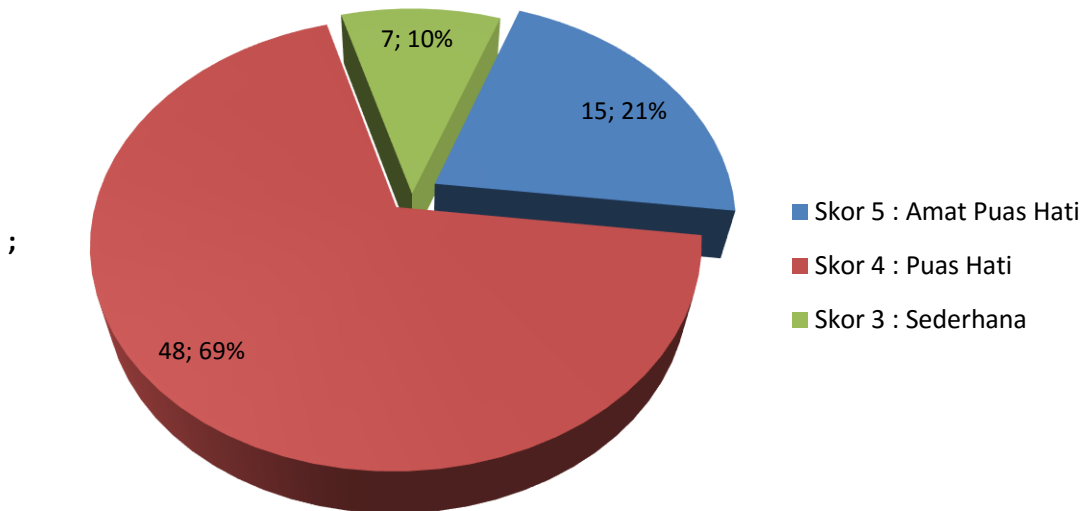
### 3.4 Persekitaran

Penilaian responden terhadap persekitaran pejabat pula dilihat dari segi susun atur dalam pejabat dan tahap kebersihan pejabat. Daripada keputusan penilaian daripada responden tahap kesesuaian susunatur pejabat dan kebersihan berada dalam tahap yang baik dimana kedua-dua berada skor lebih daripada 90 peratus ke atas. (Rujuk Rajah 4 dan 5).

**Rajah 4 : Kesesuaian Susunatur Dalam Pejabat**



**Rajah 5 : Tahap Kebersihan Pejabat**

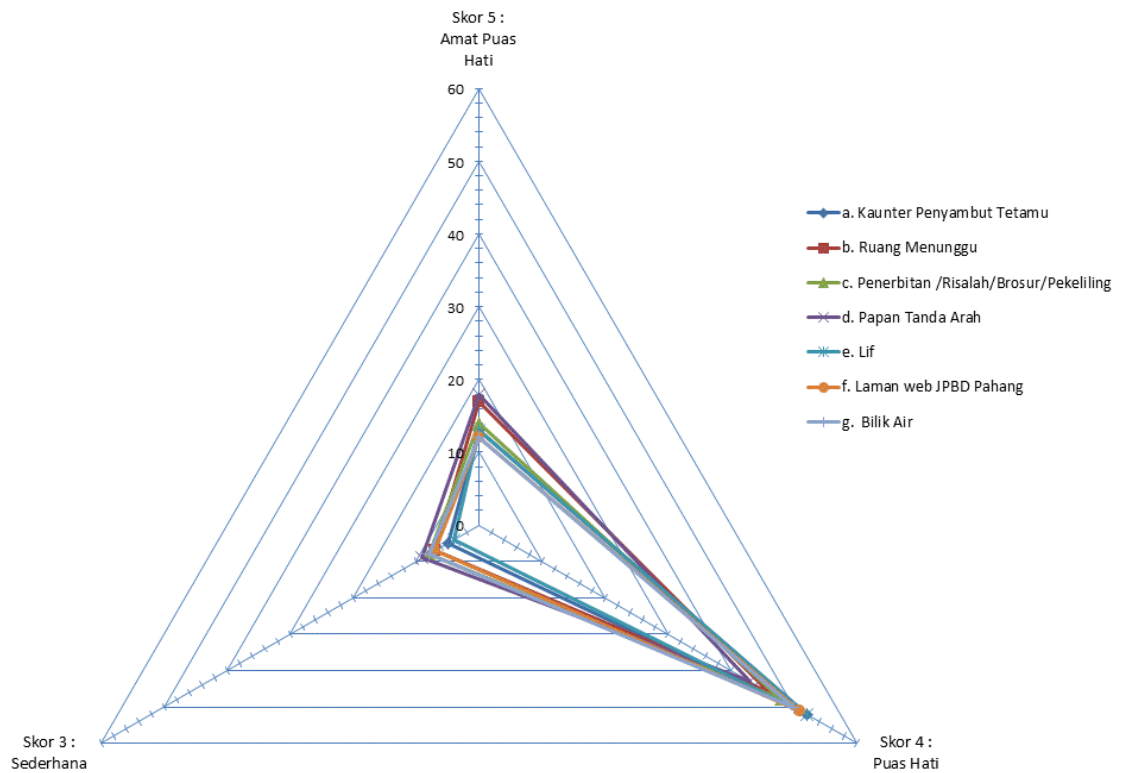


### 3.5 Kemudahan

Kemudahan dinilai dari persepsi responden dari sudut kemudahan di dalam pejabat dan kemudahan mendapatkan informasi serta maklumat berkenaan jabatan.

Berdasarkan Rajah 6, maklumbalas yang diterima dapat dirumuskan berada di tahap puas hati (skor 4) sepertimana Rajah 6.

**Rajah 6 : Penilaian Kemudahan Jabatan**



#### 4. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

4.1 Bagi meningkatkan lagi kepuasan pelanggan terhadap jabatan, penambahbaikan dicadangkan seperti berikut :-

- i. Menyediakan platform lain selain borang manual dalam mendapatkan maklumbalas pelanggan sebagai contoh maklumbalas secara atas talian (*online*), facebook dan aplikasi mobile;
- ii. Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan ataupun pameran di tempat-tempat yang menjadi tumpuan awam. Sebagai contoh di *lobby* perkarangan bangunan KOMTUR, UTC dan turut serta di dalam Publisiti Rancangan Struktur Negeri atau Rancangan Tempatan Daerah. Ini bertujuan sebagai satu hebahan kepada masyarakat terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh jabatan.



## **5. RUMUSAN**

- 5.1 Secara keseluruhannya, pihak jabatan berada di tahap puas hati berdasarkan kepada analisis Borang Soal Selidik bagi Tahun 2017. Oleh itu, cadangan penambahbaikan yang disyorkan dalam laporan kali ini perlu dilaksanakan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan jabatan kepada para pelanggan. Sehubungan itu, analisis seperti ini dapat membantu pihak jabatan mengukur tahap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Cadangan-cadangan yang telah dinyatakan di dalam laporan ini boleh dilaksanakan bagi proses penambahbaikan terhadap pencapaian kepuasan pelanggan untuk tahun seterusnya.

**Disediakan oleh;**

**Nor Akhiruddin Mohamad Nazri  
Pegawai Maklumbalas Pelanggan  
Sistem Pengurusan Kualiti  
MS ISO 9001 : 2015**