



**KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI**

**LAPORAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI
(MOSTI) TAHUN 2022**

KANDUNGAN

| | | |
|-----|---|----|
| 1.0 | Pengenalan..... | 2 |
| 2.0 | Objektif Kajian..... | 2 |
| 3.0 | Pelaksanaan Kajian..... | 2 |
| 4.0 | Analisis Profil Responden..... | 4 |
| 5.0 | Dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan MOSTI Tahun 2022..... | 5 |
| 6.0 | Cadangan Penambahbaikan dari Pelanggan | 8 |
| 7.0 | Kesimpulan | 17 |

1.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan adalah bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh MOSTI di samping mendapatkan maklum balas dan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. MOSTI telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2022 selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan.

Tahap kepuasan pelanggan MOSTI diukur melalui empat aspek iaitu berkaitan demografi pelanggan, perkhidmatan, kemudahan dan prestasi keseluruhan MOSTI bagi tahun 2022. Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022 telah dijalankan sebanyak dua siri iaitu siri pertama bermula 12 Mei hingga 30 Jun 2022 dengan jumlah responden seramai 679 dan siri kedua telah bermula pada 11 hingga 31 Oktober 2022 dengan jumlah responden seramai 419 telah mengisi soal selidik ini. Cadangan penambahbaikan telah dikemukakan oleh responden supaya Pengurusan MOSTI boleh menambah baik perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk :

- 1) Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- 2) Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan MOSTI.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi MOSTI (<http://www.mosti.gov.my>), hebahan melalui e-mel, media sosial dan juga secara bersemuka.

2) Borang soal selidik merangkumi 4 bahagian seperti berikut :

Bahagian A : Demografi Pelanggan

Bahagian B : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
– Dari segi perkhidmatan

Bahagian C : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
– Dari segi kemudahan

Bahagian D : Prestasi Keseluruhan MOSTI

3) Responden diminta memberikan penarafan skor mengikut skala likert pada skala 1-5 terhadap aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan pengiraan berikut:

- (i) Tidak puas hati: (Skala 1 + Skala 2) / Bilangan responden
- (ii) Puas hati: (Skala 4 + Skala 5) / Bilangan responden

4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan MOSTI;

5) Hebahan soal selidik dibuat melalui:

- i) Portal Rasmi MOSTI;
- ii) E-mel kepada warga MOSTI/ Jabatan/ Agensi di bawah MOSTI dan pelanggan;
- iii) Edaran soalan kajian ketika program berlangsung. Contohnya, Jelajah Aspirasi Keluarga Malaysia (JAKM).

4.0 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Seramai 1,098 responden telah memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan MOSTI Tahun 2022. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden, jantina, umur dan bangsa adalah seperti di **Jadual 1**.

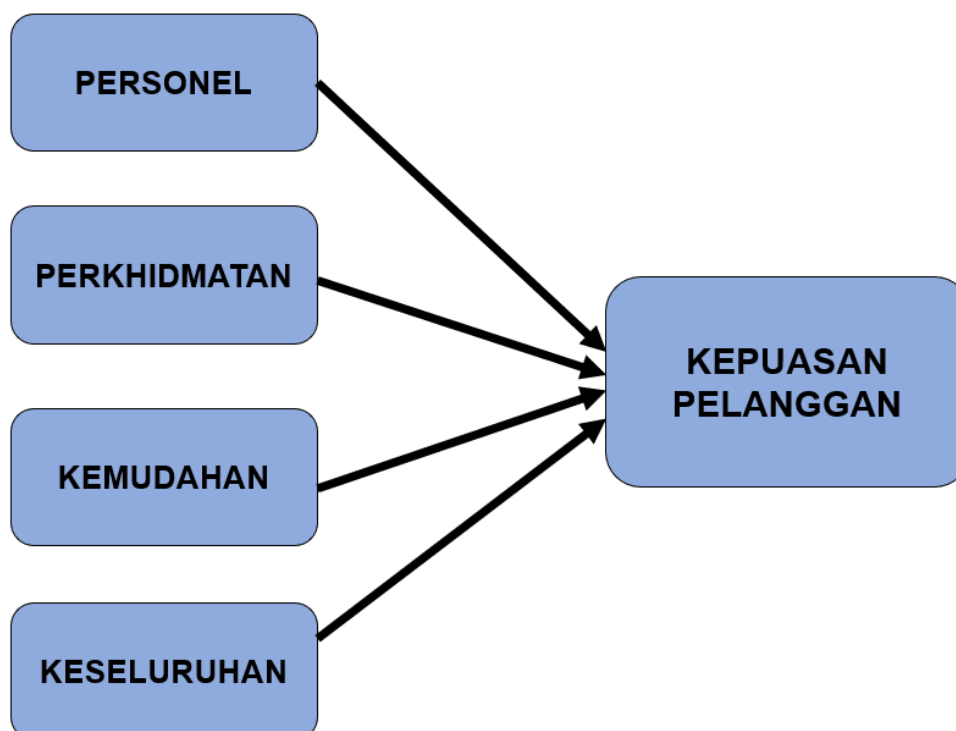
| Bil | Perkara | Jumlah | Peratus | |
|-----|----------|--------------------|--------------|-------------|
| 1. | Kategori | Sektor Awam | 600 | 55% |
| | | Sektor Swasta | 452 | 41% |
| | | Pelajar Universiti | 10 | 1% |
| | | Pembekal | 4 | 0.36% |
| | | Orang Awam | 32 | 3% |
| | | Jumlah | 1,098 | 100% |
| 2. | Jantina | Lelaki | 535 | 49% |
| | | Perempuan | 563 | 51% |
| | | Jumlah | 1,098 | 100% |
| 3. | Umur | Bawah 18 | 0 | 0% |
| | | 18 – 29 | 113 | 10% |
| | | 30 – 59 | 978 | 89% |
| | | 60 tahun ke atas | 7 | 0.64% |
| | | Jumlah | 1,098 | 100% |

Jadual 1 : Profil Responden Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2022

Daripada 1,098 orang responden yang telah memberikan maklum balas, seramai 600 iaitu 55% adalah Sektor Awam, 452 orang responden iaitu 41% merupakan sektor swasta, 32 responden iaitu 3% ialah pelajar universiti, 10 respon mewakili 1% ialah pelajar universiti dan selebihnya (4 orang responden) merupakan pembekal, mewakili 0.36%. Sektor awam mendominasi kategori responden kerana Jabatan/Agensi juga merupakan penjawat awam yang banyak berurusan dan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh MOSTI.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI TAHUN 2022

Kepuasan pelanggan adalah berdasarkan kepada empat (4) aspek utama iaitu :



5.1 Personel

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------|---|---------------|---------------------|
| 1. | Pegawai/Kakitangan cekap dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan (<i>Efficiency & responsive</i>) | 86.98% | 2.19% |
| 2. | Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa. (<i>Courteous</i>) | 89.07% | 2.00% |
| 3. | Layanan adil dan saksama. (<i>Fairness</i>) | 87.80% | 2.28% |
| 4. | Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran. (<i>Knowledgeable & Competent</i>) | 88.07% | 1.73% |
| 5. | Pegawai dapat menyampaikan maklumat dengan baik (<i>Conveying information well</i>) | 87.80% | 1.55% |
| | Purata Kepuasan Keseluruhan | 87.94% | 1.95% |

Jadual 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Soalan Aspek Personel

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan bagi aspek personel. Secara keseluruhannya **87.94%** pelanggan MOSTI berpuas hati dengan personel MOSTI. Soalan yang mencatatkan peratus Puas Hati paling tinggi iaitu **89.07%** adalah soalan kedua iaitu 'Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa (*Courteous*)'. Soalan yang mencatatkan peratus Puas Hati paling rendah ialah soalan pertama iaitu 'Pegawai/Kakitangan cekap dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan (*Efficiency & responsive*)'.

5.2 Perkhidmatan

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------------------------------------|--|---------------|---------------------|
| 1. | Arahan, panduan dan prosedur keseluruhannya mudah difahami (<i>Clear procedure</i>) | 86.16% | 2.28% |
| 2. | Perkhidmatan diberikan mengikut arahan/panduan/piagam pelanggan yang telah ditetapkan (<i>Adhere to guidelines</i>) | 87.07% | 2.19% |
| 3. | Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain)(<i>Reach-ability</i>) | 85.43% | 2.37% |
| 4. | Maklumat/ informasi yang disampaikan adalah konsisten dan diyakini (<i>Consistency & Reliability</i>) | 86.16% | 2.28% |
| Purata Kepuasan Keseluruhan | | 86.21% | 2.28% |

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Soalan Aspek Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan bagi aspek perkhidmatan. Secara keseluruhannya **86.21%** pelanggan MOSTI berpuas hati dengan perkhidmatan dari MOSTI. Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi iaitu 87.07% adalah soalan kedua iaitu 'Perkhidmatan diberikan mengikut arahan/panduan/piagam pelanggan yang telah ditetapkan (*Adhere to guidelines*)'. Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah iaitu 85.43% adalah soalan ke-3 iaitu 'Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain)(*Reach-ability*)'.

5.3 Kemudahan

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| 1. | Persekitaran yang bersih (<i>Clean surroundings</i>) | 91.17% | 1.36% |
| 2. | Kemudahan yang disediakan adalah kondusif seperti tandas, ruang menunggu, surau, parkir kenderaan, kaunter, OKU (tandas, parkir) dan lain-lain (<i>Conducive facilities</i>) | 86.98% | 2.27% |
| 3. | Petunjuk arah dan lokasi mudah dirujuk (<i>Easy-to-refer directions</i>) | 86.95% | 2.04% |
| Purata Kepuasan Keseluruhan | | 88.37% | 1.89% |

Jadual 4 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Aspek Kemudahan.

Jadual 4 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan mengenai kemudahan. Secara keseluruhannya 88.37% pelanggan MOSTI berpuas hati dengan kemudahan MOSTI. Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi adalah 91.17% adalah soalan pertama iaitu 'Persekitaran yang bersih (*Clean surroundings*)'. Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah adalah 86.95% adalah soalan ketiga iaitu 'Petunjuk arah dan lokasi mudah dirujuk (*Easy-to-refer directions*)'

5.4 Prestasi Keseluruhan

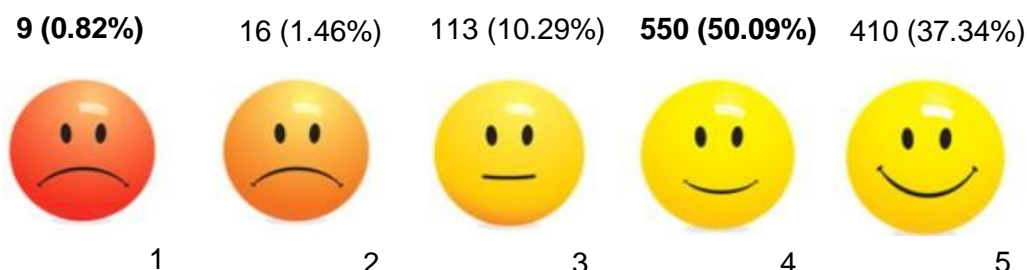
| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|-------------------------------------|--|---------------|---------------------|
| 1. | Perkhidmatan yang disediakan adalah memuaskan dan memenuhi kehendak pelanggan (<i>Overall Satisfaction</i>) | 87.43% | 2.28% |
| Peratus Kepuasan Keseluruhan | | 87.43% | 2.28% |

Jadual 5 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Untuk Prestasi Keseluruhan

Jadual 5 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI untuk prestasi keseluruhan. Secara keseluruhannya 87.43% pelanggan berpuas hati dengan prestasi keseluruhan yang diberikan oleh MOSTI.

Melalui kajian ini, responden diminta untuk memberikan markah atau skor keseluruhan bagi tahap kepuasan responden terhadap perkhidmatan MOSTI seperti di **Carta 1**. Skor keseluruhan adalah seperti berikut :

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan MOSTI



Seramai **410** responden memberikan skala 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan MOSTI dan **550** responden memberikan skala 4. Manakala seramai **9** responden memberikan skala 1 dan **16** responden memberikan skala 2. Dapat disimpulkan bahawa, majoriti responden berpuas hati secara keseluruhannya terhadap tahap penyampaian perkhidmatan MOSTI.

6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak **121** cadangan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini.

Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

(i) Sistem (Portal, E-mel dan sebagainya)

| | Positif | Negatif |
|---|---|--|
| 1 | Mungkin perlu ada <i>chatbot</i> untuk menjawab persoalan yang generik | Direktori staf di laman web tidak lengkap. Kemaskini maklumat semua pegawai supaya lebih mudah untuk dihubungi |
| 2 | Perluaskan lagi capaian data <i>online</i> | Sistem perlesenan <i>online</i> perlu dikemaskini dan aturcara program dan database perlu memudahkan pengguna (<i>user-friendly</i>) bukannya menimbulkan masalah penggunaan |
| 3 | Wujudkan Web e-lesen Dwi bahasa | |
| 4 | Perlu wujud talian Whatsapp bagi memudahkan urusan. Tak perlu e-mel dan panggilan yang kena tunggu lama | |

| | | |
|---|---|--|
| 6 | Terima kasih atas seliaan dan perhatian hal ehwal pengguna | |
| 7 | Mudahkan kebolehaksesan (<i>accessibility</i>) kepada pelanggan | |
| 8 | Selesa berurusan dengan unit HRMIS MOSTI | |

(ii) **Layanan Telefon, Pegawai dan Pengetahuan Pegawai**

| | Positif | Negatif |
|---|---|---|
| 1 | Kursus kecekapan pegawai dan kursus khidmat pelanggan | Mohon untuk tidak meminta rekod/laporan <i>last minute</i> dan <i>due date</i> terlalu singkat |
| 2 | Kemudahan telefon perlu cepat dibaiki untuk keperluan komunikasi | Diharap tindakan diambil dengan lebih cepat kerana polisi akan melibatkan keputusan pihak tertinggi, apabila berubah proses terpaksa diulang dan menyebabkan keputusan mengambil masa yang sangat panjang dan BOLEH sebabkan kerja di agensi tertangguh |
| 3 | Perlu penerangan yang lebih jelas dan terperinci | Peranan Bahagian ini perlu diteliti terutamanya sebagai penyelarar/pelaksana program-program utama kementerian kerana terdapat beberapa program/aktiviti dilihat cuba/telah diagihkan kepada bahagian-bahagian lain yang telah pun mempunyai core business masing-masing termasuk juga kepada kelab dan persatuan yang tidak mempunyai sebarang peruntukan rasmi kementerian (dari segi kewangan) |
| 4 | Pegawai perlu pengetahuan berkaitan teknologi dan pembangunan R&D | Bahagian admin ada banyak <i>electrical extension</i> . Satu pun tak boleh pinjam, kena minta hotel sediakan. Jadi banyak-banyak <i>extension</i> tu nk buat pekasam kot |
| 5 | TKSU sangat ramah | Terlalu banyak karenah birokrasi yang diamalkan oleh Bahagian Kewangan MOSTI yang melambatkan proses penyampaian perkhidmatan awam. Informasi yang disampaikan juga tidak konsisten dan sentiasa berubah-ubah mengikut pegawai masing-masing. Oleh itu, satu garis panduan pengurusan kewangan yang jelas, |

| | | |
|----|--|--|
| | | cekap dan efektif perlu disediakan dan diamalkan untuk meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam. |
| 6 | Sila perbaiki mutu perkhidmatan dan tahap mesra pelanggan | |
| 7 | Meningkatkan tahap mesra pelanggan | |
| 8 | Perlu jelas dengan fungsi jabatan/seksyen | |
| 9 | Perlu lebih responsif dalam menyelesaikan aduan. Jangan ambil masa yang lama walaupun sesama pegawai dalaman | |
| 10 | Sentiasa senyum | |
| 11 | Menghantar e-mel peringatan lebih awal atau 2 minggu sebelum meminta apa-apa maklumat dari agensi supaya agensi dapat menyediakan dalam tempoh yang mencukupi dan tidak berlaku kesilapan dalam maklumat yang diberi | |
| 12 | Memerlukan pegawai yg kompeten dan <i>well verse</i> dalam bidang yang spesifik | |
| 13 | Teruskan layanan mesra pelanggan | |
| 14 | Bagi cadangan penambahbaikkkan, disini saya menyimpulkan bahawa adalah lebih baik bagi pegawai pegawai yang menyelia surat menyurat serta panggilan pejabat untuk memanjangkan info info tersebut kepada pegawai yang bertanggungjawab dalam kadar segera agar pihak bertanggungjawab dapat menjalankan tindakan selanjutnya. Sekiranya tidak, semua perkara akan tergendala dan akan menyebabkan stress dalam kalangan pekerja. sekian terima kasih | |
| 15 | Lebih bersifat empati dalam memahami dan menyediakan keperluan staf dan pelanggan | |
| 16 | Wajibkan kehadiran kursus kepada Pegawai P&P berkaitan Pengurusan Kewangan | |

| | | |
|----|--|--|
| 17 | Mohon pencerahan sewajarnya untuk dapat maklumbalas yang tepat | |
| 18 | Pegawai hendaklah mempunyai sifat profesionalisme dalam menjalankan tugas | |
| 19 | Dapat meningkatkan penyampaian maklumat dengan berkesan | |
| 20 | Naikkan gaji pegawai-pegawai di Unit Komunikasi Korporat. <i>They deserved it!</i> | |
| 21 | Pemahaman keseluruhan peranan bahagian dalam konteks peranan kementerian dan pemudahcaraan urusan berkaitan oleh pegawai boleh ditambahbaik | |
| 22 | Penambahbaikan dari segi pengurusan | |
| 23 | Pihak perancangan strategik boleh membuat semakan terhadap jawapan yang telah disediakan oleh agensi dan memulangkan semula jawapan beserta komen penambahbaikan dengan lebih awal supaya agensi mempunyai masa yang cukup untuk memberikan maklumat yang tepat dan mendapatkan kelulusan dari pihak atasan terhadap maklumat yang diberikan | |
| 24 | Teruskan kecemerlangan. Semoga terus berjaya | |
| 25 | Tempoh pengiktirafan mestilah dikira berdasarkan tempoh hari bekerja, tidak termasuk cuti hujung minggu dan cuti am | |
| 26 | Pihak bahagian antarabangsa boleh melampirkan input terdahulu yang telah diberikan oleh agensi semasa ingin meminta maklumat baru dari agensi untuk memudahkan agensi menambah atau kemaskini maklumat, e.g: maklumat berkenaan latarbelakang organisasi boleh digunapakai semula, agensi tidak perlu mengemukakan maklumat yang sama berulang kali ketika ingin megemaskini maklumat untuk hubungan dua hala bersama negara | |

| | | |
|----|---|--|
| | lain | |
| 27 | Terus mengekalkan momentum dalam memberi perkhidmatan yang cekap | |
| 28 | Berkongsi maklumat mesyuarat dan taklimat (<i>presentation slide, etc.</i>) dengan lebih awal | |
| 29 | Menambahbaik adab dan kesopanan yang sedia ada dalam komunikasi dan perlu membudayakan komunikasi dua hala dengan menyatakan mengesahkan pemakluman bagi setiap pemberitahuan maklumat. | |
| 30 | <i>Please put people who more competent</i> | |
| 31 | Pemakluman untuk mengadakan mesyuarat dimaklumkan lebih awal sekurang-kurangnya seminggu sebelum tarikh mesyuarat | |
| 32 | Untuk kekal relevan dengan perkhidmatan sains di masa depan, Jabatan Kimia WAJIB diberikan tambahan peruntukan untuk penambahbaikan alatan yang lebih moden terutamanya peralatan untuk Sains Forensik. Jabatan Kima juga sepatutnya menjadi "leader" dalam penyediaan perkhidmatan Sains Forensik dan menjalinkan kerjasama erat dengan agensi lain yang juga menyediakan pekhidmatan Forensik seperti PDRM serta Bomba Malaysia | |
| 33 | Sila hormati pelanggan atau pelajar atau sesiapa sahaja yang perlukan khidmat penjawat awam | |
| 34 | Mempertingkatkan prestasi dan kualiti serta layanan kepada pelanggan | |
| 35 | Perkhidmatan sedia ada ditambah baik bagi keselesaan semua | |
| 36 | Budaya kerja yang jujur perlu diterapkan bagi mewujudkan suasana kerja yang harmoni | |

(iii) **Perkhidmatan MOSTI**

| | Positif | Negatif |
|---|---|----------------|
| 1 | Kekalkan kecemerlangan dalam memberi perkhidmatan terbaik | |
| 2 | Perkhidmatan yang cekap dan menepati masa | |
| 3 | Prestasi memuaskan | |
| 4 | Kekalkan prestasi yang cemerlang | |
| 5 | Terus kekal dengan prestasi sekarang | |
| 6 | Teruskan kecemerlangan perkhidmatan | |
| 7 | Mengambil banyak kakitangan bagi melicinkan perkhidmatan | |
| 8 | Menyediakan lebih ramai <i>person in charge</i> bagi lebih mudah dihubungi untuk mengetahui status. pada masa kini agak susah untuk dihubungi kerana hanya seorang sahaja <i>incharge</i> | |
| 9 | Kekalkan prestasi | |

(iv) **Kaunter dan Kemudahan**

| | Positif | Negatif |
|---|--|--|
| 1 | <i>Parking</i> kereta untuk agensi kerajaan di tambah | Masalah parkir di Kompleks C |
| 2 | | <i>Parking</i> saja bermasalah, terutamanya apabila ada perhimpunan bulanan |
| 3 | Kaunter dinaik taraf (dekorasi) & ruang menunggu lebih efisien | <i>Signboard</i> harus dikemaskini semula kerana dah pudar pelawat keliru bila msuk sbb perkataan di <i>signboard</i> tidak jelas |
| 4 | Sediakan lebih ruang parkir untuk pelawat menghantar sampel | Tempat letak kereta untuk pegawai agensi bawah MOSTI tidak cukup jika menghadiri acara rasmi dan mesyuarat. perlu ada kon atau tanda letak kereta untuk agensi bawah MOSTI dan dekat dengan bangunan parcel dan bukannya terpaksa jalan sebatu jauhnya tempat <i>parking</i> |
| 5 | Kemudahan parkir untuk pelanggan | |

| | |
|----|---|
| 6 | Kemudahan seminar <i>online</i> masih perlu diperbaiki |
| 7 | Perbaharui semua papan tanda penunjuk arah di ANM (NUKLEAR) |
| 8 | Penghantaran sampel secara <i>drive thru</i> |
| 9 | Parkir di kawasan MOSTI (Bangunan C4 & C5) perlu ditambah bagi memudahkan hal pengurusan terutama ketika menghadiri mesyuarat secara fizikal |
| 10 | Permodenkan lagi fasiliti |
| 11 | Parkir kenderaan terhad |
| 12 | Lebih mesra layanan kaunter |
| 13 | Kaunter eletronik |
| 14 | Kiosk maklumat di lobi |
| 15 | Banyakkan lagi tempat letak kereta bagi memudahkan orang yang berurusan di Jabatan Kimia Malaysia |
| 16 | Tambahkan ruang parkir berdekatan bangunan pejabat Ketua Setiausaha |
| 17 | Parkir kereta atau kemudahan menurunkan pelawat OKU/warga emas patut disediakan berdekatan pintu masuk utama |
| 18 | Peta bangunan di agensi patut ditunjukkan |
| 19 | Meja Maklumat BPTM |
| 20 | Pegawai/pakar yang pernah berkerja di Agensi seelok-eloknya diberikan pass khas untuk memudahkan individu keluar masuk untuk terus menyumbang kepada Agensi dalam pelbagai bentuk |
| 21 | Jangan pilih kasih dalam kelayakan kemasukan penghuni ke kuarters |

(v) Lain-Lain

| | Positif | Negatif |
|----|--|--|
| 1 | Perlu menghebahkan lebih banyak di media sosial | Pegawai-pegawai lantikan politik di Pejabat Menteri <i>sucks</i> |
| 2 | Saya berurusan dengan banyak bahagian. kenapa soalan no 6 hanya boleh pilih satu bahagian? | |
| 3 | Program MOSTI untuk masyarakat perlu diwar-warkan dengan lebih meluas lagi. Mungkin boleh menggunakan perkhidmatan "influencer/instafamous" dari kalangan staf jabatan dibawah MOSTI sendiri | |
| 4 | Program keagamaan , keluarga juga lawatan pertukaran pelajar dari sekolah dpt meningkatkan imej ANM juga memberi peluang pelajar berkomunikasi dengan kakitangan | |
| 5 | Menjalankan aktiviti mesyuarat, pembentangan dan seminar secara atas talian sepenuhnya | |
| 6 | Semuanya baik-baik aja | |
| 7 | Terbaik | |
| 8 | Jangan buat banyak sangat soalselidik boleh tak? | |
| 9 | SOP apa-apa urusan mudah dan tidak banyak peringkat perlu dilalui | |
| 10 | Semua ok | |
| 11 | Tambahbaik kualiti prosidur keperluan maklumat daripada jabatan/agensi | |
| 12 | Mesyuarat hibrid adalah efektif | |
| 13 | Maklumbalas secepatnya | |
| 14 | Menjalankan aktiviti mesyuarat, pembentangan dan seminar secara atas talian sepenuhnya | |
| 15 | Terbaik | |
| 16 | <i>Keep up the good work</i> | |

| | |
|----|--|
| 17 | <i>All good</i> |
| 18 | Urusan kelulusan pinjaman beli kenderaan agak perlahan |
| 19 | Kempen senyum Keluarga Malaysia 2022 |
| 20 | Keseluruhannya baik |
| 21 | Secara umumnya OK |
| 22 | Senyuman yang manis boleh mencairkan hati sekeras batu |
| 23 | Selalu buat Hari Bersama Pelanggan |
| 24 | Ikut selaras dengan teknologi terkini |
| 25 | Tambahan lagi soalan |
| 26 | Penyampaian maklumat antara kementerian dan agensi boleh ditambah baik lagi |
| 27 | <i>Team MOSTI Latih</i> sangat berdedikasi dan telus |
| 28 | <i>Keep up the good work!</i> |
| 29 | Senyum selalu |
| 30 | Semua dalam keadaan baik |
| 31 | Perlu dikembangkan lagi |
| 32 | Teruskan usaha Kongsi Jer |
| 33 | <i>Digital signage</i> jika boleh |
| 34 | <i>Keep progressing</i> |
| 35 | Boleh ditambah lagi untuk kebaikan orang awam |
| 36 | Pegawai yang berperanan sebagai perantara YB Menteri dengan pegawai-pegawai kementerian perlu lebih berbudi bahasa dan bersikap profesional (tidak bertindak mengikut emosi) serta memudahkan urusan semua pihak berdasarkan keperluan semasa/tadbir urus kementerian (bertoleransi) |

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya akan diambil bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan MOSTI. Maklum balas kepada cadangan ini akan dihebahkan kepada pelanggan di laman web MOSTI.

7.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2022 adalah **meningkat** berbanding tahun 2021. Perbandingan tahap kepuasan bagi dua (2) tahun terkini adalah seperti jadual di bawah:

| Tahun | Tahap Kepuasan Pelanggan |
|-------|--------------------------|
| 2022 | 88% |
| 2021 | 84% |

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, dapat disimpulkan bahawa pelanggan MOSTI berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh MOSTI. Trend skor bagi Kajian Kepuasan Pelanggan menunjukkan trend peningkatan dari tahun 2021. Hal ini membuktikan bahawa MOSTI mampu untuk menambah baik perkhidmatan serta mampu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Namun begitu, MOSTI tidak boleh leka dan sentiasa berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan jangkaan pemegang taruh.